

Tiina Ikkonen

# "VELLAMON VENEESSÄ" LAPSIPERHEET PALVELUNKEHITTÄ- JINÄ MERIKESKUS VELLAMOSSA

Opinnäytetyö  
Teollinen muotoilu

Marraskuu 2015

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Tiina Ikkonen	Muotoilija AMK	Marraskuu 2015
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		55 sivua
"Vellamon veneessä" - Lapsiperheet palvelunkehittäjinä Merikeskus Vellamossa		14 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Merikeskus Vellamo		
<b>Ohjaaja</b>		
Yliopettaja Satu Peltola, lehtori Sanna Haapanen, museolehtori Johanna Aartomaa		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyössä kehitetään Merikeskus Vellamon palvelutarjontaa ja -kokemusta lapsiperheasiakkaan näkökulmasta. Aihetta tutkitaan käyttäjäkeskeisillä ja eri tavoin osallistavilla palvelumuotoilun menetelmillä. Opinnäytetyössä tutkitaan myös, miten Vellamon henkilökunta voisi asiakaspalvelu- ja markkinointityössään hyödyntää palvelumuotoilua. Työn tavoitteena on selvittää miten yhä useampi lapsiperhe löytäisi Merikeskus Vellamon vierailukohteena.</p> <p>Tutkimus alkaa toimeksiantajaan ja palvelumuotoilun teoriaan tutustumisella sekä palvelumuotoilun käsitteitä avaamalla. Tausta- ja teoratiedon hankinnassa hyödynnetään sähköisiä ja painettuja lähteitä. Tämän jälkeen kerrotaan miten kohderyhmän edustajat on rekrytoitu tutkimukseen mukaan sekä miten ja minkälaisilla laadulliseen tutkimukseen perustuvilla menetelmillä tietoa on hankittu. Menetelminä käytetään useita, erilaisia ja visuaalisia valintatehtäviä, oma-toimisia tiedonhakutehtäviä, havainnointia sekä ryhmätehtäviä. Tutkimukseen kuuluu myös vierailu luontokeskus Haltiaan. Yhteissuunnitteluprosessiin osallistettiin lapsiperheasiakkaita sekä Merikeskus Vellamon asiakaspalveluhenkilökuntaa. Lopuksi työssä analysoidaan tutkimustuloksia ja havaintoja sekä pohditaan tutkimusmenetelmien soveltuvuutta Vellamon palvelunkehittämiseen. Päätelmät koostetaan visuaaliseksi kokonaisuudeksi, jonka avulla tutkimuksen tuloksia voidaan esitellä.</p> <p>Lopputuloksena syntynyt ideapaketti vastaa tutkimuksen kysymyksiin ja tavoitteisiin ehdottamalla toimenpiteitä Vellamon palvelukokemuksen kehittämiseen ja kohderyhmämarkkinointiin. Se tuo myös uutta näkökulmaa Merikeskus Vellamon eri toimijoille.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
palvelumuotoilu, asiakasymmärrys, palvelun kehittäminen, yhteissuunnittelu		



Author (authors)	Degree	Time
Tiina Ikkonen	Bachelor of Design	November 2015
<b>Thesis Title</b>		
“Vellamon veneessä” - Families Co-developing Services at Maritime Center Vellamo		55 pages 14 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Maritime Center Vellamo		
<b>Supervisor</b>		
Satu Peltola, Principal Lecturer, Sanna Haapanen, Senior Lecturer, Johanna Aartomaa, Museum Lecturer		
<b>Abstract</b>		
<p>The subject of this thesis was to find out how to develop services and customer experiences for family customers in Maritime Center Vellamo. Research was made together with families and staff members by using service design methods, which are user-centered and qualitative. The objective was to create ideas to Vellamo’s service and marketing culture for a certain target group.</p>		
<p>Research began with examining commissioner and service design theories. The participants and research methods were chosen due to background information found from digital and printed sources. Research was made with several methods and tasks, which involved participants in different ways. Each method was searching for answers to different questions. The objective for this was to present how service design methods are easy to use in practise. The results of each task were analysed while developing the conclusions into a visual presentation.</p>		
<p>Idea package as a final product is suggesting new procedures for Vellamo’s service and marketing department. It is also giving a fresh perspective to cultural heritage institute from relatively young service design field.</p>		
<b>Keywords</b>		
service design, customer understanding, service development, co-design		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Aiheen valinta .....	6
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	7
1.3	Toimeksiantaja.....	8
1.4	Viitekehys .....	10
2	PALVELUMUOTOILU .....	11
2.1	Palvelumuotoilun käsitteitä .....	12
2.2	Palvelumuotoilun prosessi .....	13
2.3	Mihin ja miksi Vellamo tarvitsee palvelumuotoilua?.....	14
3	TUTKIMUSMENETELMÄT JA NIIDEN SOVELTAMINEN TYÖSSÄ .....	15
3.1	Vierailukohdekortit ja ensimmäisen ryhmän rekrytointi.....	20
3.2	Tiedonhakutehtävä .....	21
3.3	Lauseentäydennys ja toimintapolaroidit.....	23
3.4	Varjostus .....	24
3.5	Lasten piirustustehtävä ja aikuisten suosittelukysely.....	25
3.6	Postikorttiterveiset .....	26
3.7	Roolileikki.....	27
3.8	Ryhmäkeskustelu .....	27
3.9	Havainnoiva vierailu Suomen luontokeskus Haltiaan .....	28
4	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI .....	29
4.1	Vierailukohdekortit: tulokset ja analysointi .....	30
4.2	Tiedonhankinta: tulokset ja analysointi .....	30
4.3	Lauseentäydennys ja toimintapolaroidit: tulokset ja analysointi .....	32
4.4	Varjostuksen tulokset ja analysointi.....	35
4.5	Piirustus ja suosittelu: tulokset ja analysointi.....	36
4.6	Postikorttiterveiset: tulokset ja analysointi .....	38
4.7	Roolileikki: tulokset ja analysointi .....	39
4.8	Ryhmäkeskustelu: tulokset ja analysointi .....	39

4.9	Haltia-vierailun havainnot .....	42
4.10	Keskusteluista ilmenneet havainnot .....	44
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TYÖN HYÖDYNTÄMINEN VELLAMOSSA.....	45
5.1	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen.....	45
5.2	Pohdinta.....	45
5.3	Kehittämisehdotukset toimeksiantajalle.....	47
	LÄHTEET .....	51
	KUVALUETTELO.....	54
	LIITTEET	
	Liite 1. Vellamon veneessä -tutkimuksen saatekirje	
	Liite 2. Vierailukohdekortit	
	Liite 3. Lauseentäydennyslomake	
	Liite 4. Toimintapolaroidit	
	Liite 5. Roolileikkitehtävän tarinat	
	Liite 6. Idearahti – Kuusi ehdotusta Merikeskus Vellamon palvelun kehittämiseksi lapsiperheiden näkökulmasta	

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä kehitetään Merikeskus Vellamon palveluita lapsiperheiden näkökulmasta. Työ painottuu käyttäjätiedon keräämiseen ja sen pohjalta ideoitujen kehitysehdotusten esittelemiseen. Palvelumuotoilun prosessi kulkee mukana työn eri vaiheissa. Työn tarkoituksena on tehdä palvelumuotoilua tutummaksi muuttuvalla museokentällä samalla kun se tutkii käyttäjälähtöisin menetelmin asiakkaiden ajatuksia ja toiveita museovierailusta.

## 1.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyön teema löytyi, kun keskustelin potentiaalisista aiheista Kotkan kulttuurijohtaja Antti Karjalaisen kanssa 6.8.2015. Karjalainen kertoi, että Merikeskus Vellamossa toteutettaisiin eri toimenpiteitä palvelun parantamiseksi syksyn 2015 kuluessa. Yksi aiheista liittyi lapsiperhekävijöiden lisäämiseen Merikeskus Vellamon asiakasmäärässä, mikä alkoi myös kiinnostaa itseäni. Talouden ja markkinoinnin intressit sekä museoiden hallinnoijat ja rahoittajat vaativat museoita kasvattamaan kävijämääräänsä ja suurempia tuottoja. Tästä näkökulmasta museo mielletään enemmän yritykseksi kuin esimerkiksi sivistyslaitokseksi (Kaitavuori 2009, 285). Anne Kalliomäki viittaa Susanne Markkasen kirjoittavan teoksessaan Myymäläympäristö elämysten tuottajana, että eri kohtaamispaikat, kuten museot, kirjastot ja teatterit ovat muodostumassa uusiksi ostospaikoiksi (Kalliomäki 2014, 35).

Karjalainen painotti palvelumuotoilun menetelmien kokeilemista ja palvelumuotoilun ottamista osaksi Merikeskus Vellamon päivittäistä toimintaa. Palvelumuotoilu tarjoaa yritysten liiketoiminnan kehittämiseen uusia löytöjä ja havaintoja käyttäjätiedon kentältä, sillä palvelumuotoilijat kykenevät tuntemaan empatiaa, kyseenalaistamaan sekä huomaamaan asioita, joita muut eivät huomaa. Muotoiluprosessi tuottaa, kehittää ja testaa ratkaisuja, joita voidaan hyödyntää markkinoinnissa (Miettinen 2011, 27). Kiinnostuin aiheesta juuri palvelumuotoilun näkökulmasta ja siksi, että lapsiperheet palvelunkäyttäjinä ovat minulle tuntematon ryhmä. Tämän aiheen kautta pääsisin tutustumaan kyseessä olevaan ryhmään ja oppimaan uutta.

Sovimme lopulta opinnäytetyön tekemisestä syyskuun puolessa välissä, jolloin tarkensin aihetta Merikeskus Vellamossa työskentelevien tapahtumatuottaja Annika Utraisen, museolehtori Johanna Aartomaan sekä tutkija Miia-Leena Tiilin kanssa. Aiheeksi valittiin lopulta tutkia sitä, mitkä tekijät saavat lapsiperheet lähtemään Vellamoon tai toisaalta selvittää myös miksi he eivät ole lähteneet. Näiden selvitysten myötä Vellamon palveluja voitaisiin kehittää lapsiperheiden näkökulmasta. Vellamon henkilökuntaa kiinnosti myös selvittää miten museovierailu koetaan, onko käynti vastannut odotuksia ja mitä siitä jää mieleen.

Koska Vellamossa on kiinnostus pureutua palveluidensa parantamiseen yhdessä asiakkaittensa kanssa, rajautuu työni produktiiviseksi palvelumuotoilun työksi. Palvelumuotoilusta tutut nopeat, kokeelliset ja käyttäjät osallistavat tutkimusmenetelmät ovat merkittävässä osassa opinnäytetyötäni. *”Yksi keskeinen tekijä palveluiden muotoilussa tai suunnittelussa on kokeilukulttuuri”*, sanoo muotoilija ja tutkija Seungho Lee (Pöppönen 2015, 13). Halusin, että opinnäytetyö tuo vaihtoehtoisia malleja ja esimerkkejä muotoilun kentältä museoympäristöön. Opinnäytteen on ymmärrettävä olevan tekijänsä harjoitustyö, jonka tarkoituksena on osoittaa tekijän oppineisuutta omalta alalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85).

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Produktiivisella opinnäytetyölläni on kaksi tavoitetta. Ensimmäinen koskee toimeksiantajan tavoitetta: halutaan, että lapsiperheet löytävät Vellamon vierailukohteena. Tutkimusmenetelmien avulla pyritään löytämään piilevää tietoa kohderyhmän edustajilta, jota voitaisiin hyödyntää palvelunkehittämisessä ja markkinoinnissa. Toinen tavoite koskeekin palvelumuotoilun ottamista osaksi Vellamon henkilökunnan työtä. Palvelua ei voida kehittää ilman sen käyttäjiä, joita Vellamon tapauksessa ovat muun muassa sekä asiakkaat että henkilökunta. Palvelumuotoilu kehittää yhteistä kieltä eri toimijoiden välille sekä luo ratkaisuja, jotka huomioivat ongelman ja haasteen monesta eri näkökulmasta. Muotoilijan koetaan tukevan ja ruokkivan suunnitteluprosessiin osallistuvien käyttäjien ideoita (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 79). *”Jokainen ihminen katsoo asioita omasta näkökulmastaan, omien kokemustensa, kiinnostuksen ja taitojen läpi. Yhteissuunnittelun vahvuus onkin tietyn asian käsittely eri näkö-*

*kulmista ja erityisesti näiden näkökulmien tuominen yhteen. Näin voi paljastua uusia suunnittelumahdollisuuksia, ongelmia- ja ratkaisuja, jotka eivät olisi tulleet muuten esille.”* (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80.) Yhteissuunnittelulla saattaa olla muitakin tavoitteita, kuin viimeistellä uusi tai kehitettävä palvelu. Näitä tavoitteita ovat 1) ryhmän yhteistyön parantaminen ja yhteisen kielen löytäminen, 2) luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen, 3) uusien näkökulmien saaminen, 4) lisätiedon saaminen ja ymmärryksen kehittäminen jostakin kohderyhmästä, sekä 5) uusien liiketoiminta- ja yhteistyöverkostojen luominen. Tärkeää on kuitenkin tunnistaa pääasiallinen tarve, mihin yhteissuunnittelulla pyritään vastaamaan. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 81.)

Opinnäytetyön lopputuloksena esitellään ideapaketti, joka vastaa sekä työn tavoitteisiin että pääkysymykseen: Miten Vellamosta saadaan lapsiperheitä houkutteleva vierailukohde? Tutkimuksen alakysymyksenä kysytään: Mitä menetelmiä Vellamo voi hyödyntää asiakasymmärryksen saavuttamisessa? Lopputuloksessa huomioidaan myös yllä mainittuja yhteissuunnittelun tavoitteita.

### 1.3 Toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Kotkassa sijaitseva Merikeskus Vellamo. Vuonna 2008 valmistunut, arkkitehtuurillaan puhutteleva, aaltoa muistuttava rakennus (kuva 1) kätkee sisäänsä eri toimijoita: Suomen merimuseon, Kymenlaakson museon, Tietokeskus Vellamon sekä Kotkan kulttuuriasiainkeskuksen. Vellamossa vieraita palvelevat myös museokauppa Plootu sekä ravintola Laakonki. Lisäksi Vellamo tarjoaa puitteet erilaisten tapahtumien, kuten lasten työpajojen, konserttien ja seminaarien järjestämiseen. (Merikeskus Vellamo 2015.) Opinnäytetyössä toimeksiantajasta puhutaan sekä Merikeskus Vellamona että Vellamona. Opinnäytetyö keskittyy tutkimaan palvelunkehittämistä erityisesti Vellamon museoissa ja niiden näyttelyissä. Opinnäytetyössä ei oteta kantaa siihen, miten toimeksiantaja tällä hetkellä huomioi lapsiperheasiakkaita tai miten se heille viestii ja markkinoi.

Museot tuovat ulottuvilleemme mahdollisuuden seurata ja yrittää ymmärtää muuttuvaa maailmankuvaa. Mielikuva museosta aitojen ja alkuperäisten esineiden tallentajana on kulttuuri- ja aikasidonnainen, joka perustuu osittain ali-

tajuiseen ja jatkuvasti muuttuvaan käsitykseen siitä, millainen maailma on ollut ja on. (Rönkkö 2009, 70-71.) Aikakautemme museo on vähitellen sopeutuksessa elämystarpeiden yhteiskuntaan (Rönkkö 2009, 91).



Kuva 1. Merikeskus Vellamon julkisivu. (Ikkonen 2015)

Osa museoista on lisännyt sivistystehtävän ohelle palvelutoimintaa vastaten näin elämysyhteiskunnan haasteisiin (Malmisalo-Lensu & Mäkinen 2009, 313). Viime vuosina myös Vellamo on ollut myönteinen palvelumuotoilua kohtaan. Muotoilutoimisto Pentagon Design on tehnyt Vellamolle 10-kohtaisen toimenpidesuunnitelman palvelukokemuksen kehittämistä varten. Vellamossa on tehty opinnäytetyöhön liittyvä kysely, jossa on tutkittu henkilökunnan suhtautumista asiakaslähtöiseen kehittämiseen sekä palvelumuotoilututkimuksessa syntynyt palvelukäsikirja. Anna Pirkkalaisen opinnäytetyöstä ilmeni, että museotyöntekijät kaipaavat konkreettisia työkaluja asiakaslähtöiseen toimintaan (Pirkkalainen 2014, 22).

Museoalalla on yleisesti pohdittu palvelukulttuuria viime aikoina. On ymmärretty, että museoiden on muututtava palvelua ja elämyksiä vaativien asiakkaiden mukana. Jokela myös toteaa artikkelissaan museoiden olevan olemassa yleisöä varten ja oikeanlaisten toimintatapojen löytäminen on tasapainoilua, jotta myös yleisö löytäisi museon. Museot eivät myöskään saisi kadottaa alkupe-

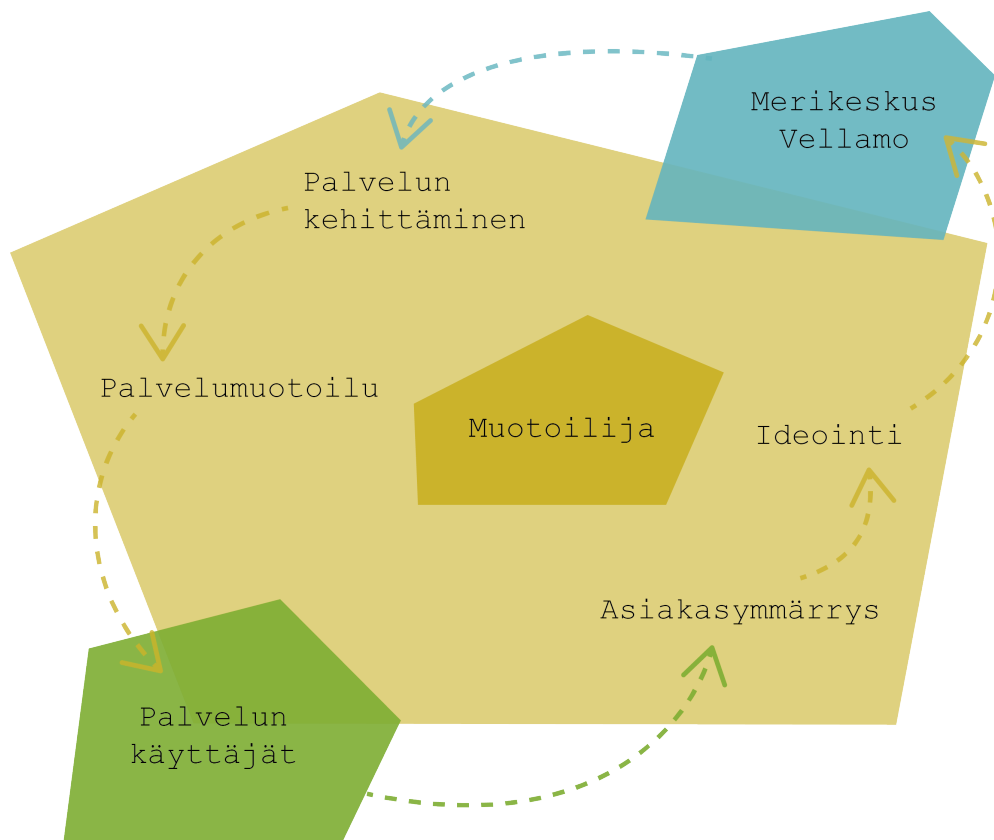
räistä tarkoitustaan, joka tietysti on tärkeää myös alalle koulutettujen museotyöntekijöiden näkökulmasta: uudet toiminnot eivät saa vähentää olemassa olevien arvoa. (Jokela 2014, 21.) Nykypäivän museossa ovat toiminnallisuus ja elämyksellisyys tulleet osaksi vierailua. Museon näkökulmasta elämyspalveluiden tarkoitus on saada ihmiset reagoimaan asioihin ja siten haastamaan keskusteluun ja ajatustenvaihtoon museon tarjonnan kanssa (Malmisalo-Lensu & Mäkinen 2009, 315). Osallistava palveluiden kehittämiskulttuuri voi kuitenkin kohdata vastustusta myös museon sisällä: pelätään kritiikkiä ja sitä, että museon rikas sisältö köyhtyy, jos sitä käsitellään muilla kuin alan ammattilaisten välineillä eikä uskota asiallisen ja oivaltavan ajattelun löytyvän museon ulkopuolelta (Kaitavuori 2009, 293). Kaitavuori jatkaa artikkelissaan, että asian pitäisi olla juuri päinvastoin: *”mitä enemmän jostain asiasta oppii, sitä enemmän sitä osaa arvostaa.”*

Opinnäytetyöni yhteyshenkilöinä toimeksiantajan puolelta toimivat Kansallismuseon museolehtori Johanna Aartomaa sekä Merikeskus Vellamon tapahtumatuottaja Annika Utriainen. Olin heihin yhteydessä tutkimukseni kulusta ja käytännönjärjestelyistä. Sain heiltä apua muun muassa Vellamon tilojen varaukseen ja osallistujien tutkimuspalkkioiden järjestämiseen, jossa mukana oli myös ravintola Laakonki. Näin ollen Merikeskus Vellamo tarjosi hyvän, konkreettisen tuen opinnäytetyöni tekemiseen.

#### 1.4 Viitekehys

Opinnäytetyön viitekehyksen (kuva 2) keskiössä on palvelumuotoilun kenttä, jolla toimitaan Merikeskus Vellamon palvelukehittämisprosessissa. Muotoilija toimii kentällä, ollen linkkinä toimeksiantajan ja palvelun käyttäjien välillä. Muotoilija kasvattaa asiakasymmärrystä tutkien lapsiperheasiakkaiden ajatuksia, mielipiteitä ja toiveita Merikeskus Vellamoon liittyen. Tietoa kerätään käyttäjäkeskeisillä palvelumuotoilun menetelmillä. Palvelumuotoilun kenttä ulottuu palvelun käyttäjiin, juuri heitä osallistavien tutkimustehtävien kautta. Se ulottuu myös toimeksiantajaan, joka saa palvelumuotoilun keinoin ja muotoilijan ideointityön kautta apua palvelun kehittämiseen.





Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys. (Ikkonen 2015)

Muotoilun kenttä ja muotoilulle tyypilliset tutkimusmenetelmät pidetään opinnäytetyössä mukana sen jokaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on tuoda muotoilusta uusia näkökulmia museoympäristöön, minkä vuoksi muotoilun kenttää pyritään ulottamaan kiinteäksi osaksi Vellamo. Tähän käytäntöön pyritään jatkuvasti kehitettävällä, syklisellä mallilla.

## 2 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu määritellään palvelujen kehittämisen tavaksi, joka osallistaa käyttäjät kehitystyöhön. Käyttäjät haastetaan keräämään itse tietoa ja kertomaan palvelukokemuksistaan eri tavoin. Tutkijat osallistuvat prosessiin antamalla käyttäjille työkaluja tiedonkeruuseen sekä havainnoimalla palvelun käyttäjiä ja tarjoajia. (Miettinen 2011, 21.)

Palvelumuotoilua terminä on haastavaa avata ja selittää auki, koska palvelut ovat monesti aineettomia. Palvelumuotoilussa käytetään tuotemuotoilusta tuttua kehittämisprosessia, tehdään aineeton näkyväksi visualisoimalla sekä konkretisoidaan aineeton prototypoimalla (Tuulaniemi 2011, 63). Palvelumuo-

toilussa on kyse konkreettisesta tekemisestä, jossa muotoillaan esimerkiksi tiloja, esineitä, työntekijöiden vaatteita ja siten myös kokonaisuutta. Palveluja muotoillaan yhdessä käyttäjien kanssa asiakkaan parhaaksi. (Kalliomäki 2014, 46.) Ihmisten näkökulman tuominen osaksi suunnitteluprosessia tuo yritykselle kilpailuetua (Luotonen et al. 2011, 63).

Palvelutuotannon merkitys on kasvamassa ihmisten etsiessä elämyksiä ja kokemuksia. Valmistusteollisuuden aikakaudelta, 1900-1960-luvuilta on kuljettu matka 2010-luvun asiakkaan aikakaudelle (Löytänä & Korkiakoski 2014, 15), minkä myötä teollisen muotoilijan työtehtävät ovat muuttuneet ja monipuolistuneet. Sosiaalisen, teknologisen ja taloudellisen elinympäristön muutoksessa ihmisten tarpeet ja ongelmat muuttuvat. Näihin pyritään vastaamaan palvelumuotoilun keinoin. (Miettinen 2011, 26.)

## 2.1 Palvelumuotoilun käsitteitä

**Asiakasymmärrys.** Palvelumuotoilija kartoittaa muotoiluprosessin alussa asiakkaan tiedostamattomia ja tietoisia tarpeita, unelmia ja toiveita. Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta ovat apuna kaupallistamisen mahdollisuuksien löytämisessä. (Hämäläinen et al. 2011, 61.)

**Käyttäjälähtöinen/-keskeinen suunnittelu** tarkoittaa tuotteen tai palvelun käyttäjien mukaan ottamista suunnitteluprosessiin. Käyttäjät osallistuvat prosessiin eri tavoin ja ideaalitilanteessa jo palvelun konseptointi- ja ideointivaiheessa jatkuen koko suunnitteluprosessin ajan. Käyttäjiä osallistetaan muun muassa tutustumalla heihin, teettämällä heille erilaisia tehtäviä, ideoimalla yhdessä sekä testaamalla ideoituja konsepteja ja prototyyppejä heidän kanssaan. (Luotonen et al. 2011, 66–67.)

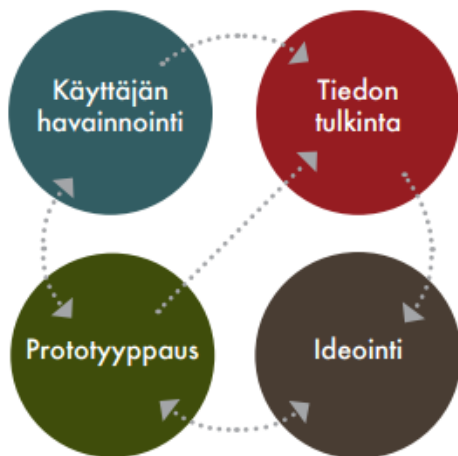
**Tarinallistaminen** on minkä tahansa asian, palvelun tai konseptin muovaamista tarinaksi. **Tarinalähtöinen palvelumuotoilu** tarkoittaa palveluympäristön ja palveluprosessin suunnittelemista tarinan muotoon. (Kalliomäki 2014, 7.) Tarinalla saadaan kokemukseen syvyyttä ja se korostaa niitä arvoja, joita yritys haluaa olla asiakkailleen tuottamassa (Kalliomäki 2014, 47).

**Yhteissuunnittelu.** Sekä asiakas että käyttäjä osallistuvat palvelun kehittämiseen yhdessä muotoilijoiden kanssa. Tämä mahdollistaa käyttäjätiedon nope-

an viemisen palvelun kehittämiseen sekä käyttäjäpalautteen saamisen. Yhteissuunnitteluprosessin aikana asiakas rakentaa yhdessä yrityksen kanssa palvelukokemuksen vastaamaan hänen tarpeitansa. (Miettinen 2011, 23,25).

## 2.2 Palvelumuotoilun prosessi

Asiakasymmärryksen kasvattaminen ja käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen ovat palvelumuotoilun prosessin alkutekijöitä. Tavoitteena on tunnistaa piileviä asiakastarpeita, jotain sellaista, mitä asiakkaat eivät edes tiedä haluavansa tai eivät osaa kuvitella. (Miettinen 2011, 31.) Palvelumuotoilun prosessista on esitetty lukuisia malleja. Koska palvelun kehittäminen on uuden luomista ja sen myötä ainutkertaista, ei voida käyttää yhtä ja tiettyä prosessia (Tuulaniemi 2011, 126). Juha Tuulaniemi esittelee vaiheittain etenevän, viisikohtaisen prosessin: 1. Määrittely (Mitä ongelmaa ratkaistaan)? Mitä tavoitteita halutaan saavuttaa?), 2. Tutkimus, 3. Suunnittelu (Ideointi, konseptointi ja nopea testaus asiakkaiden kanssa), 4. Palvelutuotanto (Palvelukonsepti markkinoille ja asiakkaiden testattavaksi), 5. Arviointi (Arviointi, mittaus ja palvelun hienosäätö) (Tuulaniemi 2011, 127–128). Espoon kaupungin sivistystoimelle suunniteltu palvelumuotoilun työkalupakki puolestaan esittelee seuraavan kokeiluihin perustuvan mallin (kuva 3):



Kuva 3. Kaavio palvelumuotoilun prosessista (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun, Espoon kaupunki 2013).

Tässä mallissa muotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan perustuu oppimiseen kokeilujen kautta. Prosessi pidetään avoimena ja jatkuvasti muokattavissa olevana, sillä kokeilujen lopputuloksia ei voida varmuudella ennakoida.

Palvelun käyttöön ottamisen jälkeen sitä myös jatkuvasti tarkkaillaan ja kehitetään. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 5.) Koin tämän mallin sopivimmaksi opinnäytetyöni tutkimukseen, jonka aikana käyttäjiä havainnoidaan ja osallistetaan, tulkitaan tietoa ja ideoidaan uutta työn tavoitteet huomioiden. Prototyypaus-vaihe ja ideoiden testaus jää Vellamon itse tehtäväksi opinnäytetyössä syntyvien ehdotuksien pohjalta. Havainnollistan opinnäytetyöni muotoiluprosessia luvussa 3.

## 2.3 Mihin ja miksi Vellamo tarvitsee palvelumuotoilua?

Mikä on museon tehtävä ja kenelle se on tarkoitettu? Museon sisällä eri tehtävissä toimivilla ihmisillä on oma käsityksensä museon tehtävästä. Näin on myös sen ulkopuolella toimivilla. (Kaitavuori 2009, 279.) Myös Vellamon toimintaa voidaan tarkastella eri toimijoiden, kuten tutkijoiden, kokoelmaintendenttien, museopedagogien, asiakaspalvelijoiden ja yleisön näkökulmasta. André Coupet'n näkemyksen mukaan museotoiminta voidaan jakaa kahteen perustehtävään: a) museo toimii yhteiskunnan muistina tutkimalla, hoitamalla ja täydentämällä kokoelmiaan, b) museo toimii tiedon, elämyksien, virkistystyksen ja esteettisen mielihyvän tuottajana. Näiden lisäksi museon katsotaan olevan myös oppimisympäristö, joka toteutuu kahden edellisen tehtävän, keräämisen ja välittämisen kautta. (Kaitavuori 2009, 281.) Palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää ottamalla eri tehtävissä toimivat museon käyttäjät mukaan palveluiden kehittämiseen, vastaamaan tämän hetken ja tulevaisuuden tarpeita. Palvelumuotoilija Alex Nisbett toteaa, että ihmisten erilaisuus palvelumuotoilussa on keskeistä, sillä näin pystytään kokoamaan joukko erilaisia tulkintoja ja strategisia näkökulmia (Airaskorpi 2015, 24–25). *"Käyttäjäkeskeinen design auttaa meitä ymmärtämään mitä ihmiset todella tarvitsevat ja mitä esteitä ja mahdollisuuksia palveluiden tuottamisessa ja päätöksenteon toteuttamisessa usein on."*, jatkaa Seungho Lee (Pöppönen 2015, 13).

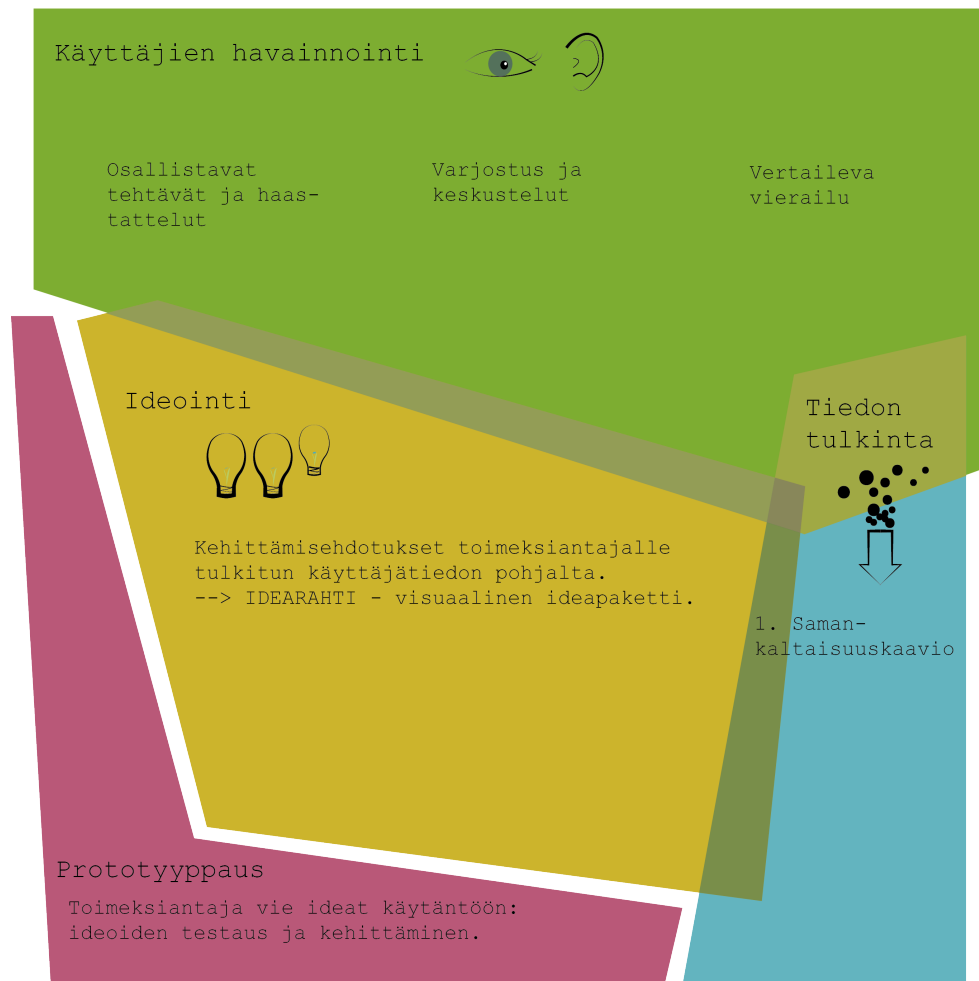
2000-luvun museot ovat sisäistäneet roolinsa palvelulaitoksena, joille markkinointi ja asiakaspalvelu ovat tärkeitä (Kallio 2009, 106). Palvelu ja tarinallistaminen ovat osa markkinointia. Jos palvelutapahtuma ja teot jäävät ihmisille mieleen, voidaan katsoa, että asiakasta on palveltu hyvin. Elämyksellisyys ja tarinat puolestaan tukevat palvelutapahtumaa ja auttavat nostamaan kokemuksen aivan uudelle tasolle. Tarinallistamisen avulla voidaan erottua kilpaili-

joista, sillä yrityksen tarinaidentiteetti helpottaa sisältömarkkinoinnin suunnittelua ja erilaistumista. (Kalliomäki 2014, 49–51.) Tällä hetkellä Vellamo kilpailee lapsiperheistä muun muassa muiden vapaa-ajanviettokohteiden, television, Internetin, sosiaalisen median ja tietokonepelien kanssa. Sen olisikin erotuttava edukseen tarjoamalla asiakkailleen jotain sellaista, mitä ei voi kokea, nähdä tai tehdä muualla.

Tämän päivän liiketoiminnan kehittämisessä arvonluonti asiakkaalle on tärkeää. Löytänä ja Korkiakoski ovat jakaneet arvon neljään tyyppiin: taloudellinen arvo, toiminnallinen arvo, symboliset arvot ja emotionaalinen arvo. Näistä emotionaaliset arvot liittyvät asiakkaan tunnekokemuksiin ja siihen, että tuote tai palvelu saa aikaan jonkin asian tuntemisen. Tuotteiden tai palveluiden personointi ja asiakaskeskeisyys liittyvät myös vahvasti tähän arvotyyppiin. Emotionaaliset arvot ovat tärkeimpiä asiakkaan aikakaudella, koska muiden arvojen luominen on vaikeampaa palvelukokemuksista nauttiville asiakkaille. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 18–20.)

### 3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA NIIDEN SOVELTAMINEN TYÖSSÄ

Käyttäjätiedon ja asiakasymmärryksen hankkimiseksi opinnäytetyössä käytettiin seuraavia tutkimusmenetelmiä: ryhmäkeskustelu, käyttäjien havainnointi, vertaileva vierailu sekä erilaiset laadullisen tutkimuksen toiminnalliset ja osallistavat työkalut. Näitä työkaluja ovat muun muassa piirtäminen, kuvien valitseminen ja tiedonhankintatehtävä. Kun kyseessä on laadullinen tutkimus, voidaan tutkimusaineistoa kerätä monella tavalla (Vilkkä 2015, 122). Tutkimusmenetelmien tuottama tieto analysoitiin ryhmittelemällä ja etsimällä samankaltaisuuksia. Tämän jälkeen työ jatkui ideointivaiheeseen (kuva 4).



Kuva 4. Palvelumuotoilun prosessin kuvaus opinnäytetyössä (Ikkonen 2015).

Kuten prosessin kuvauksesta nähdään, on "prototyypaus" -osio irrallaan muista, limittäin toisiinsa osuvista paloista. Se on vaihe, jota ei opinnäytetyössä tehdä. Prototyypausta voidaan tehdä myöhemmin ideoiden pohjalta, jolloin neljäskin pala saadaan liitettyä keskustelemaan muiden osioiden kanssa. Prototyypausvaiheen ja testauksen jälkeen, voidaan ideoita ja palvelua kehittää palaamalla tarkastelemaan aiempien vaiheiden havaintoja ja tulkita niitä uudelleen. Toisin sanoen, prosessin kaikki vaiheet säilyvät jatkuvasti muokattavana.

Tutkimukseen osallistui 16 perhettä, jotka rekrytoitiin tutkimukseen mukaan eri kanavia käyttäen. Tutkimusperheiden lasten iät vaihtelivat 1-14 vuoden välillä. Lasten ikää tai lukumäärää ei ollut ennakoon määritelty vaan perheet valikoituivat tutkimukseen satunnaisesti. Halusin löytää tutkimukseen mukaan a) lapsiperheitä, jotka eivät olleet koskaan perheenä vierailleet Vellamossa, ja b) lapsiperheitä, jotka joko ovat/eivät ole aiemmin vierailleet Vellamossa, mutta ovat tehneet päätöksen lähteä sinne. Yritysten on helpompi kehittää palvelui-

taan niiden kanssa, jotka ovat jo mukana sen toiminnassa. Merkittävää olisi kuitenkin saada mukaan ne henkilöt, jotka eivät ole aktiivikäyttäjän roolissa. Heiltä yritys voi saada toisenlaisia kehitysideoita tuotteidensa ja palveluidensa kehittämiseen. (Kortelainen et al 2011, 51.) Valitsin erilaisia tapoja saada perheitä mukaan tutkimukseen, jotta tietoa saataisiin monipuolisesti ja voisin testata useampaa osallistavaa menetelmää.

Halusin saada Vellamossa vieraillemattomilta perheiltä tietoa muun muassa syistä, miksi ei ole menty Vellamoon. Tämän vuoksi pyrin löytämään tutkimukseen perheitä täysin eri ympäristöstä, jotta Vellamon näkyminen rekrytointivaiheessa ei olisi johdatellut liikaa tutkimusotantaa. Osan tämän ryhmän perheistä sain tutkimukseen mukaan Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahviloista Kotkasta ja Kouvolaan ja osan tuttavien kautta. Merikeskus Vellamon osallisuus tutkimuksessa oli kuitenkin mahdotonta pitää sivussa rekrytointia suoritettaessa. Hyvään tutkimusetiikkaan kuuluu tutkimuksen taustoista, tavoitteesta sekä tutkimusmenetelmistä tiedottaminen, minkä tein saatekirjeen muodossa (liite 1). Jotta ihmiset saataisiin tutkimukseen mukaan, täytyy heitä tiedottaa selkeästi muun muassa siitä, kuinka paljon tutkimus vie aikaa, miten työn tuloksia hyödynnetään ja mitä he saavat osallistumisestaan vastineeksi (Luotonen et al 2011, 69). Ennen ensimmäistä tutkimusta osallistujat saivat saatekirjeen luettavakseen ja tekivät päätöksen tutkimukseen osallistumisesta siinä mainittujen asioiden perusteella.

Perheet, jotka olivat tehneet päätöksen lähteä Vellamoon tutkimuksesta tietämättöminä, rekrytoitiin mukaan suoraan Vellamon ovelta 3.10.2015 ja 7.10.2015. Näin pystyttiin varmistumaan siitä, että rekrytointitilanteessa perheet eivät tienneet Vellamon olevan tutkimuksen taustalla, jolloin se ei ohjaisi tutkittavien mielipiteitä ennakkotietojen perusteella. Ennakkoon ei ollut myöskään mahdollista tietää, kuinka monetta kertaa ovelta tutkimukseen tulevat perheet ovat käyneet Merikeskuksessa. Tältä ryhmältä halusin tiedustella muun muassa syitä, miksi Vellamoon on päätetty lähteä.

Tutkimuspäivänä 3.10. tutkittavat perheet olivat saapuneet seuraamaan Merikeskus Vellamon piha-alueille sijoittuneita tapahtumia. VPK:n sammutuskilpailua Kotkan kantasatamaan saapui seuraamaan kaksi tutkituista perheistä. Yksi perhe saapui Lada-kerhon tapahtumaan, joka pidettiin Vellamon parkkipai-

kan läheisyydessä. Neljäs perhe oli joka vuotisella vierailullaan Kotkassa. He kertoivat tulevansa kerran vuodessa pariksi yöksi Kotkaan kiertävät päivien aikana Vellamon lisäksi Maretariumin ja Kotkan viihtyisät puistoalueet. Aurinkoinen lauantaipäivä houkutteli perheet siis ulkoilmatapahtumiin Vellamon läheisyyteen, mistä saattoi herätä kiinnostus käydä tutustumassa museoiden tarjontaan. Sammutuskilpailua oli seuraamassa lukuisia lapsiperheitä, joista suurin osa tuli kuitenkin käyttämään Vellamon wc-tiloja ja ravintolan palveluita.

Koska tutkimukseen osallistuvat olivat lapsiperheitä, tehtävien tuli olla nopeita, yksinkertaisia ja kiinnostusta herättäviä. Yllättäviin tilanteisiin ja aikataulumuutoksiin oli varauduttava. Ensimmäisten tutkimusmenetelmien jälkeen huomasinkin sekä tehtävissä että ohjeistuksessa selkeitä kehittämisen kohteita. Näitä avaan jokaisen tutkimusmenetelmän kohdalla myöhemmin luvussa 4. Tämän johdosta lisäsin tutkimussuunnitelmaani vielä yhden tutkimusmenetelmän lapsiperheiden aikuisille sekä yhden Vellamon asiakaspalveluhenkilökunnalle. Koin, että alun perin suunnittelemani menetelmät eivät tuottaneet tarpeeksi haluttua tietoa. Toisaalta taas ensimmäiset kokeelliset menetelmät ohjasivat työtäni eteenpäin löytämään ne oikeat, tai oikeammat menetelmät.

Rekrytoinnin jälkeen kummatkin ryhmät saivat sekä omia että yhteisiä tehtäviä. Oranssiin ryhmään rekrytoitiin yhdeksän perhettä ja siniseen ryhmään seitsemän perhettä. Tehtäviin vastanneet asuivat Kouvolassa, Kotkassa, Helsingissä ja Lappeenrannassa. Tutkimuksessani perhe on määritelty seuraavasti:

- osallistujana yksi aikuinen (äiti tai isä) lapsen/lasten kanssa
- osallistujana kaksi aikuista (vanhemmat tai toinen vanhemmista ja muu aikuinen, esimerkiksi isovanhempi) lapsen/lasten kanssa
- osallistujana yksi/kaksi aikuista oman lapsen/omien lasten ja lasten ystävien kanssa

Opinnäytetöiden tutkimusotannon kokoa määrittävät usein käytössä olevat tutkimusresurssit, joita ovat esimerkiksi aika ja raha. Aika on huomioitava sekä aineiston keruu- että analysointivaiheessa. (Tuomi 2009, 85.) Palvelumuotoiluun liittyvän yhteissuunnittelun tutkimusmenetelmien otannat ovat usein suhteellisen pieniä (2-10 osallistujaa), joka on luonteenomaista laadulliselle tutkimukselle (Luotonen et al. 2011, 68). Tämän olen todennut myös omien kokemusteni kautta palvelumuotoilun projekteja itse tehneenä sekä niihin osallis-



tuneena. Laadullinen tutkimus pyrkiikin selittämään jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi 2009, 85).

Tutkimusmenetelmissäni halusin käyttää paljon kuvia, sillä aikamme sosiaalinen media kuvien jakamiskulttuureineen on merkittävä osa arkipäiväämme. Kuvien kautta tehtävien tekeminen on nopeaa. Näköaistimme on tärkein aistimme ja niiden perusteella luomme ensivaikutelmia (Kalliomäki 2014, 139). Kuvat ovat myös osa tutkimuksen dokumentointia. Tutkimukseen osallistujille kerrottiin saatekirjeessä, että heitä kuvataan tehtäviä tehdessään, kuitenkin niin, että ketään ei voida tunnistaa kuvista. Kerrottiin myös, että kuvia tullaan käyttämään opinnäytetyössä. Tämä ei kohdannut minkäänlaista vastustusta, ainoastaan yksi osallistuja pyysi, ettei heitä kuvattaisi varjostuksen ja muiden tehtävien aikana.

Kullekin tutkimusryhmälle oli omat tehtävänsä, joista osa teetettiin sekä oranssille että siniselle ryhmälle. Kuva 5 kertoo, mitä tehtäviä ryhmät tekivät. Siitä ilmenee myös, mitä muita ryhmiä tutkimukseen osallistui sekä opinnäytetyön tekijän käyttämät muut tutkimusmenetelmät.



Kuva 5. Tutkimusmenetelmäkaavio (Ikkonen 2015).

Tehtävät jakaantuivat usealle eri ryhmälle. Tehtävät olivat nopeita ja ne suoritettiin pääosin tutkimuspäivän aikana yhdessä osallistujien kanssa. Kuvassa 5. luetelluista tehtävistä oli tiedonhakutehtävä osallistujille kokonaan itsenäisesti suoritettava ja postikorttiterveiset -tehtävää teki osa osallistujaperheistä itsenäisesti. Roolileikin ohjeistin yhdelle Vellamon työntekijälle, joka puolestaan opasti kollegansa tekemään tehtävää.

### 3.1 Vierailukohdekortit ja ensimmäisen ryhmän rekrytointi

Design-pelit voivat olla pelilautoja, kortteja, karttoja ja tehtäviä, joita käytetään syventämään haastatteluja ja niiden avulla voidaan viedä läpi haastattelurungon eri vaiheet. Haastattelut ja design-pelit voivat antaa tietoa muun muassa tavoitteista ja tarpeista sekä työkalujen käyttökelpoisuudesta. (Tuulaniemi 2011, 148–149.) Sovelsin peliä vierailukohdekorttitehtävään.

Yhdistin rekrytointin ja vierailukohdekorttitehtävän, jotta saisin ensimmäiseksi selville, ketkä ovat vierailleet Vellamossa perheenä sekä toiseksi, mitkä tekijät houkuttelevat perheitä muihin alueella sijaitseviin vapaa-ajan kohteisiin. Näitä olivat Kotkassa Vellamon lisäksi sijaitseva akvaariotalo Maretarium sekä Kouvolassa sijaitsevat Tykkimäen huvipuisto, Mustila Arboretum ja Repoveden kansallispuisto (liite 2). Postikorttien avulla (kuva 6) tehtävässä tiedusteltiin myös mitä tahansa muuta kohdetta, joka on ollut perheelle mieluinen vierailukohde.



Kuva 6. Esimerkki kortin etu- ja takapuolesta sekä kysymyksestä (Ikkonen 2015).

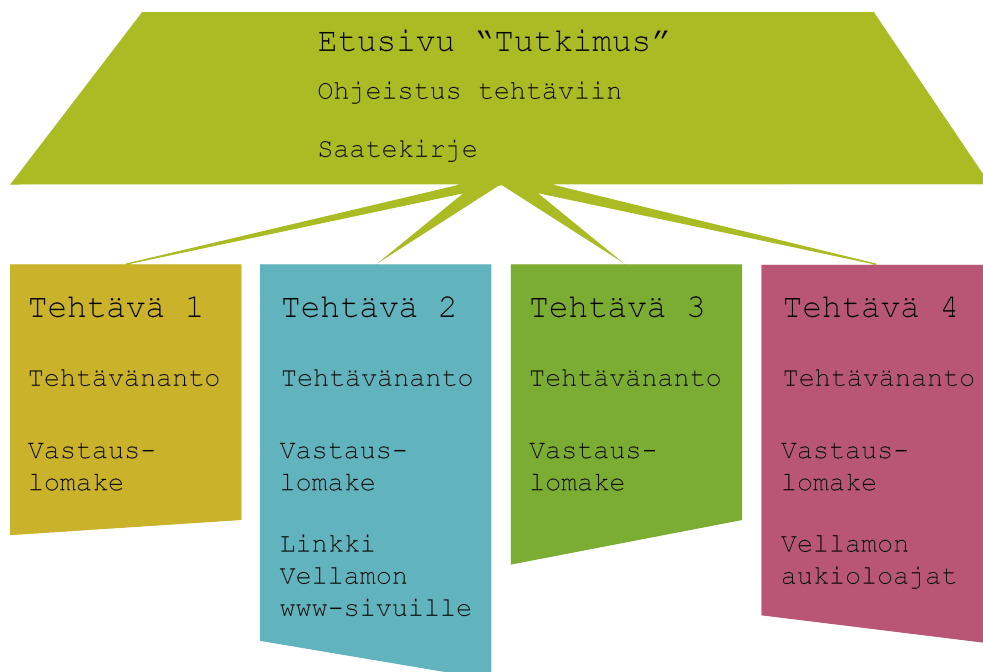
Korteissa kysyttiin onko kohteissa vierailtu sekä perustelut sille, miksi kyseessä olevassa kohteessa on tai miksi ei ole käyty. Näin ollen kortit toimivat haastatteluna, toivat esiin mielipiteitä alueen vierailukohteista sekä johdattivat pelil-

lisellä ominaisuudellaan seuraaviin tehtäviin. Niiden avulla löydettiin tutkimukseen osallistuvia perheitä oranssiin ryhmään.

### 3.2 Tiedonhakutehtävä

Itsedokumentointimenetelmät ovat päiväkirjamaisia tehtäviä, joita käytetään silloin, kun suunnittelijalla ei ole mahdollisuutta havainnoida kohderyhmää sen omassa ympäristössä, tai kun tarvitaan havainnointidataa vuorokauden ympäri, useissa kohteissa tai suuresta määrästä ihmisiä. Näitä menetelmiä kutsutaan myös luotaimiksi. (Tuulaniemi 2011, 151.)

Oranssi ryhmä sai kotitehtäväkseen itsenäisen tiedonhakutehtävän, jonka avulla selvitettiin perheiden ennakkotietoja ja -käsityksiä Vellamosta ja valmisteltiin heidän tulevaa museovierailuaan. Loin tätä tehtävää varten Internet-sivun, jonka kautta tehtäviin voitiin vastata yhteydenottolomakkeilla (<http://tiinaikkonen.wix.com/vellamo>). Lomakkeiden avulla oli helppoa seurata milloin kukin perhe oli vastannut tehtävään, sillä vastaukset tulivat suoraan sähköpostiini. Tämä mahdollisti tiedon nopean keräämisen ja osallistujien seurannan itsenäisen tehtävän osalta. Internet-sivuille sisällytin tarkempaa tietoa tutkimuksestani sekä toimintaohjeet tehtävän palauttamista ja Vellamovierailun sopimista varten (kuva 7).



Kuva 7. Tiedonhakutehtävää varten luotujen www-sivujen rakenne (Ikkonen 2015).

Internet-sivujen sisältö:

- Etusivu: Tutkimuksen esittely, tietoa tiedonhakutehtävästä ja tutkimuksen saatekirje yhteystietoineen.
- Tehtävä 1: Kirjatkaa ylös ennakkotietonne Vellamosta. Mitä mielikuvia Vellamo herättää?
- Tehtävä 2: Tutkikaa Vellamon www-sivuja ja etsikää tietoa tulevaa vierailua varten. Kirjatkaa ylös mistä asioista etsitte tietoa ja mitä tarvitsemaanne tietoa ette löytäneet. Linkki Vellamon nettisivuille.
- Tehtävä 3: Keskustelkaa lasten kanssa Vellamosta. Kertokaa, että olette menossa sinne vierailulle. Kirjatkaa ylös lasten reaktiot ja kysymykset. Lapset voivat myös piirtää, mitä Vellamosta tulee mieleen.
- Vellamoon! Vierailuajan sopiminen Vellamoon. Vellamon aukioloajat.

Internet-sivuja rakentaessa loin tutkimukselleni nimen ja visuaalisen ilmeen, jotta se jäisi osallistujille mieleen ja saisin heitä sitoutettua jatkamaan tutkimuksessa. Vellamon veneessä -nimi muistuttaa osallistujia siitä, että tutkimusta tehdään Merikeskus Vellamolle. Nimeen voidaan myös yhdistää yhteisöllisyys, ”samassa veneessä oleminen”. Tällä halusin viestittää, että jokaisen osallistujan toiminta on tärkeää. Internet-sivujen etusivulle sekä Vellamoon! -sivulle lisäsin kuvat sinisestä, pehmeästi soljuvasta aallokosta (kuva 8), joka näkyi osallistujille myöhemmin seuraavissa, Vellamossa suoritettavissa tutkimustehtävissä. Tehtävissä käytetyn typografian määritteli Internet-sivuilla käytössä olevat valmiit fontit. Valitsin näistä kolme eri fonttia, jotka löytyivät myös omista kuvankäsittelyohjelmistani, mikä nopeutti ja helpotti työtäni.



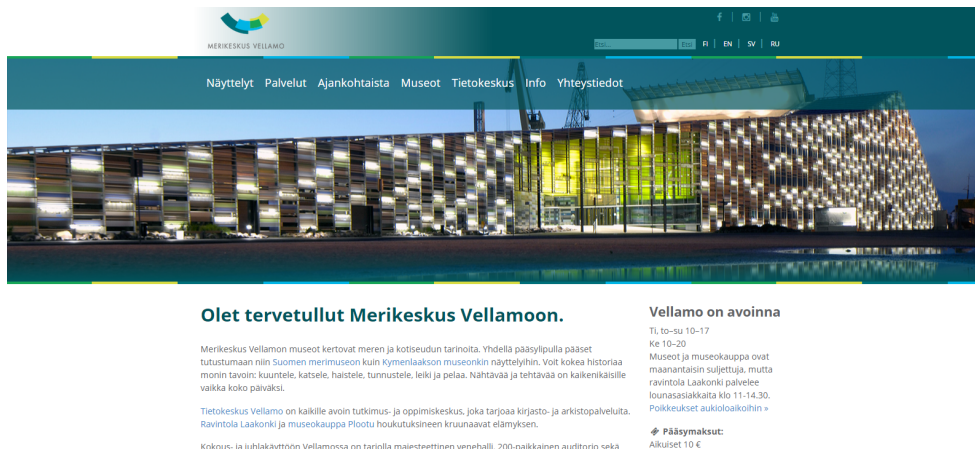
Kuva 8. Vellamon veneessä -tutkimuksen visuaalista ilmettä (Ikkonen 2015).

Tiedonhakudokumentoinnilla halusin selvittää mitä tietoa lapsiperheet etsivät ja tarvitsevat Vellamosta. Tehtävien tarkoituksena oli myös sitouttaa perheitä tutkimukseen ja saada heidät jatkamaan tutkimuksessa vierailuun saakka. Yhdistin tähän menetelmään Vellamon toiveen saada palautetta vastikään uudistetuista www-sivuista. Pyrin tekemään sivustosta mahdollisimman käytäjäystävällisen, joten liitin tehtävien yhteyteen suoran linkin Vellamon ko-

tisivuille. Lisäsin myös Vellamon aukioloajat nähtäville vierailuajanvarauslomakkeen yhteyteen. Loin Internet-sivulle värikkään ja raikkaan visuaalisen ilmeen (kuva 9). Tällä hain kontrastia Vellamon omille, juuri päivitetuille www-sivuille (kuva 10). Käyttäjät voivat tehdä jokapäiväistä dokumentointia ja tiedontallennusta itse, muotoilijoiden tarjotessa heille visuaalisesti herätteleviä iteraportointimateriaaleja (Kälviäinen 2014, 41).



Kuva 9. Kuvankaappaus valmiilta Internet-sivulta (Ikkonen 2015).



Kuva 10. Kuvankaappaus Vellamon Internet-sivujen etusivulta (Vellamo 2015).

### 3.3 Lauseentäydennys ja toimintapolaroidit

”Avoin tarina” on menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita palvelun kulusta. Palvelun kulku kirjoitetaan auki asiakkaan näkökulmasta, lyhyeksi tarinaksi. Tarinaan jätetään aukkoja, jotka asiakas täydentää omilla sanoilla. Menetelmän etuna on sen kiinnostavuus ja kouttavuus verrattuna perinteisiin asiakastutkimuksiin. (Kalliomäki 2014, 85.) Toimintapolaroid-tehtävä on sovellus jo aiemmin mainituista design-peleistä.

Teetin nämä tehtävät osallistujille peräjälkeen. Niiden tarkoitus oli johdattaa osallistujat innostavasti ja nopeasti tutkimukseen. Tarinan tavoitteena oli kerätä spontaaneja vastauksia siihen, miksi perheet ovat tänään tulleet vierailulle Vellamoon, mikä siellä erityisesti kiinnostaa ja mitä sinne tullaan tekemään (liite 3). Nämä tehtävät olivat myös esimerkillisessä asemassa tutkimusmenetelmien testauksen ja tutkimukseen soveltuvuuden kannalta.

Lauseentäydennystä ja polaroid-tehtävää pääsi tekemään sininen ryhmä eli perheet, jotka sain tutkimukseen mukaan suoraan Vellamon ovelta. Myös yksi oranssin ryhmän perheistä teki toimintapolaroid-tehtävän. Halusin testata tehtävää kyseisen perheen kanssa rauhallisemmassa luokkatilassa nähdäkseni, miten ympäristö vaikuttaa tehtävän tekemiseen. Sinisen ryhmän osallistujien kanssa tehtävä tehtiin Vellamon aulassa, jossa oli taustahälyä ja muita asiakkaita sekä henkilökuntaa ympärillä. Aulatilaa oli yleisesti levottomampi ympäristö ja koin, että tämä vaikutti omalta osaltani tehtävän ohjeistukseen ja sitä myötä sen tekemiseen.

Perheitä pyydettiin lukemaan ja täyttämään lauseentäydennystarina yhdessä. Toimintapolaroidit yhdistin lauseentäydennystarina tukemaan kysymystä: mikä Vellamossa erityisesti kiinnostaa? Polaroidissa esitettiin eri toimintoja, joita museossa voidaan tehdä (liite 4). Näistä kukin perheen jäsen valitsi kuvat, jotka kuvasivat sitä toimintaa, jota he ovat tulleet Vellamoon tekemään. Pysin valitsemaan neutraaleja, ympäristöstä irrotettuja, pelkästään toimintaa kuvaavia otoksia, jotta esimerkiksi kuvan tunnelma ei vaikuttaisi valintaan. Lisäsin kuvien alle tekstit, jotka kertoivat kyseisestä toiminnasta. Näin ei jäänyt epäselvyyttä, mitä kuvan toiminnolla ajetaan takaa.

### 3.4 Varjostus

Varjostuksella tarkoitetaan palvelun loppuasiakkaan toiminnan havainnointia hänen kuluttaessaan palvelua (Tuulaniemi 2011, 150). Varjostus-termiä käytetään usein palvelumuotoilun prosesseissa, mutta puhutaan myös havainnoinnista. Havainnointi on yleisimpiä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81). Varjostus tuottaa usein haastattelua syvällisempää tietoa, sillä se, mitä käyttäjät kysyttäessä sanovat ei vastaa sitä,

miten he todellisuudessa toimivat (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 11).

Halusin havainnoida käyttäjiä museoympäristössä, jotta saisin selville, mitä perheet tekevät museovierailullaan, miten asioihin reagoidaan, törmätääkö ongelmiin ja mistä vierailulla erityisesti innostutaan tai kiinnostutaan. Varjostusta tehtiin yhteensä viidelle perheelle, sekä oranssista että sinisestä ryhmästä ajalla 3.-20.10.2015. Hyvien tutkimuskäytäntöjen vuoksi perheiltä pyydettiin lupa havainnointiin. On vaikea arvioida, kuinka paljon tämä vaikutti perheiden käyttäytymiseen. Sain tutkimusapulaisten avuksi 3.10. tätä tehtävää varten, sillä rekrytoin itse kyseisenä päivänä perheitä tutkimukseen ja opastin heitä tekemään tehtäviä. Ohjeistin tutkimusapulaista seuraamaan perheiden kulkureittejä ja vierailuaikaa sekä kirjaamaan ylös yllättäviä reaktioita ja kommentteja. Varjostetut perheet valikoituivat tehtävään satunnaisesti tutkijan resursseista riippuen.

### 3.5 Lasten piirustustehtävä ja aikuisten suosittelukysely

Käyttäjätietoa kerätään usein haastatteluiden avulla. Yksi haastattelutekniikka on piirtäminen, jonka avulla käyttäjä voi kuvata kokemustaan (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 9). Kysely on tutkimusmenetelmä, joka tuottaa useimmiten määrällistä ja mitattavaa aineistoa (Hämäläinen & Vilkkä 2011, 63). Kyselyn avointen kysymysten avulla voidaan saada hyviä tuloksia muun muassa käyttäjäkunnan ostovoimasta ja kulutusvalinnoista (Hyysalo 2009, 131).

Näiden tehtävien tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, mitä museovierailusta jäi perheiden mieleen. Tehtävää tehtiin perheiden palatessa vierailukierrokselta päivästä riippuen ravintola Laakongin tiloissa, Vellamon yläaulassa sekä Vellamon opetustiloissa Ahdissa ja Kaijassa. Tehtävään osallistuivat sekä oranssin että sinisen ryhmän perheet, koska haluttiin kerätä määrällisesti paljon dataa ja saada tietoon selkeitä kehittämisenkohteita tai asioita, joista lapsiperheet pitivät.

Lasten piirtäessä (kuva 11) saivat aikuiset sillä aikaa vastata paperilomakkeella oleviin avoimiin kysymyksiin liittyen tuoreessa muistissa olevaan vierailuun. Suositteluja kerättiin museon pohjakuvan, henkilökunnan valitsemien ”Must



see” –kohteiden valokuvien ja seuraavien kysymysten avulla: Mitä Merikeskus Vellamosta jäi päällimmäisenä mieleen? Mistä kertoisitte toisille lapsiperheille? Miten Merikeskus Vellamo voisi palvella paremmin lapsiperheitä? Perheiden kanssa myös keskusteltiin vierailusta tehtävien aikana. Tallensin keskusteluja tekemällä niistä muistiinpanoja. Avaan keskusteluista nousseita kokemuksia, mielipiteitä ja ajatuksia myöhemmin luvussa 4.10.



Kuva 11. Lapset piirustustehtävän äärellä (Ikkonen 2015).

### 3.6 Postikorttiterveiset

Haastatteluita tuetaan esineillä, kuvilla ja kuvauksilla, jolloin ne ohjaavat haastattelun kulkua ja haastateltavan arvioita (Hyysalo 2009, 134). Viimeinen tutkimustehtävä on myös sovellettu design-pelimenetelmästä. Yhteen kysymyksen on etsitty vastausta kuvan ja esineen (Vellamo-postikortti) avulla.

Kun edelliset tehtävät keräsivät tietoa välittömästi vierailun jälkeen mieleen jääneistä asioista, toivat postikorttiterveiset tietoa muutaman päivän kuluttua heränneistä ajatuksista. Lähtiessään vierailultaan perheille jaettiin postikortit, joihin osallistujia pyydettiin kirjoittamaan terveiset, kun vierailusta oli kulunut noin viikko. Tehtävän tavoitteena oli saada ”hautunutta” tietoa kävijöiden ajatuksista, joka ei tullut vielä mieleen paikan päällä suosittelu- ja piirustustehtävien yhteydessä. Opinnäytetyön loppuvaiheessa vierailulle tulleet perheet saivat hieman erilaisen postikorttitehtävän, sillä aikaa työn loppuun saattamiseksi oli enää vähän. Annoin näille kuudelle perheelle vierailulle mennessään posti-



kortit, joissa oli liitteenä toisten perheiden lähettämät terveiset. Perheet lukivat terveiset ääneen, jolloin seurasin heidän reaktioitaan ja kirjasin ylös tekstistä heränneitä kommentteja ja kysymyksiä. Pyysin perheitä etsimään näyttelyistä terveisissä mainitut asiat ja kirjaamaan sitten korttiin vastauksen terveisten lähettäjälle. Tehtävällä testattiin samalla menetelmän soveltuvuutta käyttäjätiedon keräämiseen.

### 3.7 Roolileikki

Palvelun kehittämisessä voidaan hyödyntää näyttelemisen ja improvisaatioteatterin keinoja. Yrityksen on hyvä osattava katsoa palveluaan käyttäjän näkökulmasta ja tunnistaa draaman avulla palvelun huippukohtia tai niiden puuttumista. Näin kertoo Satu Miettinen Anne Kalliomäen haastattelussa. (Kalliomäki 2014, 48.)

Halusin selvittää palvelun huippukohtia ja vierailun kulkua Merikeskus Vellamon asiakaspalveluhenkilökunnan näkökulmasta. Teetin muutamalle asiakaspalveluhenkilökunnan jäsenelle roolileikki-tehtävän, jossa pyysin heitä asettumaan lapsiperheen saappaisiin ja kulkemaan mielessään läpi vierailun Vellamossa. Tehtävä suoritettiin kirjoittamalla vapaamuotoinen tarina kuvitellun lapsiperheen roolissa. Pyysin osallistujia sisällyttämään tarinaan ainakin lasten iät, tavan, jolla perhe saapuu Vellamoon, missä paikassa perhe kohtaa henkilökunnan ja minkälaisissa tilanteissa perhe tarvitsee henkilökunnan apua. Käytin tarinoita hyödyksi ryhmäkeskustelussa.

### 3.8 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelu on yksi ryhmähaastattelun muodoista, minkä aikana keskustelijat voivat täydentää toistensa sanomisia ja saavat usein virikkeitä toisen lausunnoista (Hyysalo 2009, 132–133). Haastattelut antavat tietoa asiakkaiden elämästä, ajatuksista ja kokemuksista niin palvelua tuotettaessa kuin kulutettaessa. Haastateltaville esitetään täsmällisiä kysymyksiä, jotta saadaan selville mitä tehdään ja miksi. (Tuulaniemi 2011, 147). Ryhmähaastattelulla saadaan esille yhteisöjen ja käyttäjäryhmien yhteisiä tarpeita. Käyttäjille ryhmähaastattelu tarjoaa mahdollisuuden vertailla ja jakaa kokemuksiaan, suunnittelijalle se luo mahdollisuuden havaita ja ideoida parannuksia palvelukokemukseen. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 10.)

Halusin päästä syvemmälle käsiksi lapsiperheiden arkeen ja ennen kaikkea siihen, mitä päivään ja sen suunnitteluun kuuluu, kun lapsiperhe lähtee kotoaan vapaa-ajan viettoon. Kokosin kolmen äidin ryhmän saman pöydän ääreen 19.10.2015 keskustelemaan ja koostamaan aikataulua vapaa-ajanviettopäivästä. Halusin selvittää muun muassa minkälaisia valmisteluja tehdään, mitä asioita pitää päivän matkaa varten huomioida ja mihin tulee matkalla varautua. Ryhmäkeskusteluun osallistuu yleensä 4-12 keskustelijaa, haastattelija/keskustelun ohjaaja sekä mahdollisesti muistiinpanoja kirjaava henkilö (Hyysalo 2009, 133). Tällainen tutkimusmenetelmä sisältää tietyn rungon: tilaisuuden ja sen tavoitteiden esittely, lämmittely eli osallistujien virittäminen teemaan, yhteissuunnittelutehtävä, ryhmien esitykset sekä suunnittelusession tiivistävä loppukeskustelu (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 81). Näitä vaiheita apuna käyttäen suunnittelin ryhmäkeskustelun kulun. Lämmittelyosiossa hyödynsin aiemmasta roolileikki-tehtävästä saatuja tarinoita, joita luin ääneen osallistujille. Tarinoiden aikana osallistujat kirjasivat ylös kohtia, jotka jollain tavalla arveluttavat tai saavat aikaan ihmetystä tai asioita, joista ollaan samaa mieltä. Tämän jälkeen tarinoista keskusteltiin ja syvennysmuistilapuille kirjattuihin kohtiin. Tarinoista jatkettiin tyypilliseen päiväretken aikataulutukseen, jonka jokainen osallistuja täytti yksin. Aikataulut esiteltiin muulle ryhmälle, etsien yhteneväisyyksiä ja eroja. Aikataulut merkattiin vielä kellotaulupiirroksen. Lopuksi tiivistettiin session aikana nousseet pääkohdat ja mietittiin mitä juuri Vellamo voisi tarjota heille.

### 3.9 Havainnoiva vierailu Suomen luontokeskus Haltiaan

Vellamoon verrattavissa oleva vierailukohde Suomen luontokeskus Haltia herätti kiinnostukseni. Halusin tutkia Haltiaa, koska se on yksi lapsiperheille suunnattu vierailukohde. Tutustuin Haltiaan 21.10. havainnoiden erityisesti, miten lapsiperheet on otettu huomioon paikan fyysisessä ympäristössä. Vertailu oli kiinnostavaa muun muassa siksi, että Haltia (kuva 12) ja Vellamo rakennuksina ovatkin ”sisaruksia” ollessaan Arkkitehtitoimisto Lahdelma & Mahlamäki Oy:n käsialaa.



Kuva 12. Haltian julkisivu. (Ikkonen 2015)

#### 4 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

Palvelumuotoilun tutkimusta tehdään suunnittelutyön tueksi, inspiroimaan suunnittelua (Tuulaniemi 2011, 153). Tuulaniemi jatkaa (Tuulaniemi 2011, 154): *”Asiakasymmärryksen perustana on tämän tiedon perusteellinen analyysi ja tulkinta. Olemassa olevasta materiaalista täytyy löytää laajemmalle asiakasjoukolle merkittävät asiat.”* Opinnäytetyössäni keräsin käyttäjätietoa 12 eri tehtävän avulla. Tuulaniemi esittelee Samankaltaisuuskaavion yhtenä asiakasymmärryksen jäsentämisen keinona: Tehtävistä nousseesta tiedosta on etsitty samankaltaisuuksia ja ryhmitelty ne yhteisten teemojen alle. Ryhmitely nostaa esiin olennaisia asioita käyttäjien näkökulmasta. Työkalun etuna on, että kaaviosta voidaan kerralla nähdä kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet. (Tuulaniemi 2011, 154). Olen etsinyt tutkimusmenetelmäni tuottamasta tiedosta samankaltaisuuksia, joiden perusteella ideoin kehitysehdotuksia Vel-lamolle. Avaan seuraavaksi erikseen jokaisen tutkimusmenetelmän tuottamat tiedot ja havainnot.

#### 4.1 Vierailukohdekortit: tulokset ja analysointi

Tämän tehtävän teki yhteensä 13 vastaajaa, joista yhdeksän jatkoi tutkimuksessa. Tehtävä menetelmänä otettiin hyvin vastaan ja se tuotti konkreettisia vastauksia. Vastauksista nousi selkeästi esiin seuraavat käsitteet: eläimet, kalat, tilaa touhuta, luonto, ulkoilu, ilmainen, paikan läheisyys sekä kaikille tekemistä. Vierailua Merikeskus Vellamoon oli moni perhe suunnitellut, mutta ei osannut kertoa yksityiskohtaisia syitä, miksi ei ole tullut lähdettyä sinne. Muiden kohteiden vastauksista voi päätellä, että vapaa-ajalla ulkona oleminen voittaa sisätilat, jotka eivät tarjoa perheille tarpeeksi tekemistä. Huomattavaa vastauksissa oli myös se, että Kotkassa asuvat kokivat Kouvolan Tykkimäen lähellä olevaksi kohteeksi, jossa on helppo käydä, mutta Kouvolassa asuvat pitivät Kotkan kohteita liian kaukaisina. Vastauksista kävi myös ilmi, että perheet vierailevat mielellään ilmaisissa kohteissa. Esimerkiksi Maretarium koettiin liian kalliina. Silti perheet olivat elävien kalojen seuraamisen ja tutkimisen vuoksi maksaneet sinne kalliina pitämänsä pääsyliput toisen Kotkassa sijaitsevan kohteen sijaan. Myös Tykkimäki on arvokas vierailukohde. Voidaan siis päätellä, että perheet ovat valmiita maksamaan tekemisen ja eläinten näkemisen kautta saavutetuista elämyksistä. Koetaanko Merikeskus Vellamo siis liian kalliina ja staattisena paikkana siihen nähden mitä se lapsiperheille tarjoaa?

#### 4.2 Tiedonhankinta: tulokset ja analysointi

Lähetin perheille linkin nettisivuille kolmantena päivänä ensimmäisen tutkimuksen jälkeen 2.10.2015. Pyysin Internet-sivuilla tehtävien palautusta viimeistään 8.10. mennessä. Ensimmäiset vastaukset sain yhdeltä osallistujalta välittömästi. Kahdelta seuraavalta osallistujalta, tuli vastaukset 5.10. Muistutuksen tehtävästä lähetin lopuille, vielä vastaamatta olleille osallistujille 6.10., jonka jälkeen tehtäviin vastattiin aktiivisesti. 8.10. lähetin vielä kolmannet muistutusviestit kahdelle osallistujalle, jotka eivät vielä olleet ehtineet vastamaan. Yksi yhdeksästä tiedonhakutehtävän tehneestä ei sopinut vierailupäivää Vellamoon.

Noin puolet vastaajista vastasi tehtäviin hyvin lyhytsanaisesti. Puolet taas olivat käyttäneet tehtävään selkeästi enemmän aikaa, josta kertoi vastausten pituus. Tehtävillä selvitettiin, mitä osallistujat tietävät Vellamosta lähtökohtaisesti.

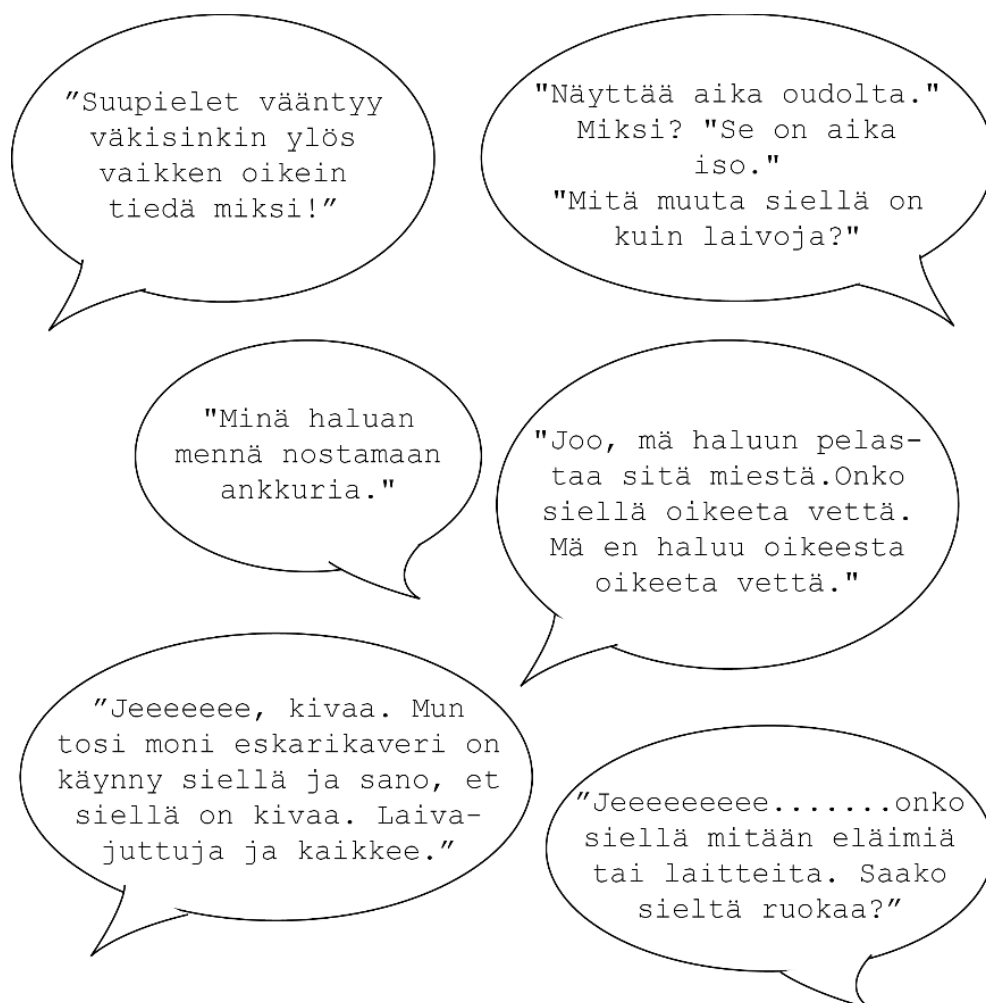
ti, mitä ennakkotietoa lapsiperheet etsivät Internet-sivujen kautta vierailukohdeesta ja miten lapset reagoivat tulevaan vierailuun. Osa osallistujaperheiden lapsista oli hyvin nuoria, joten tehtävä ei soveltunut sellaisenaan kaikille.

Tiedonhakutehtävän ensimmäisessä osiossa tiedusteltiin osallistujien ennakkotietoja ja mielikuvia Vellamosta. Muutama vastaaja oli käynyt aiemmin Vellamossa ilman perhettä, mikä toki näkyy vastauksissa. Vellamon tiedettiin tai arveltiin olevan museo, johon meri tai merenkulku sekä veneet ja laivat liittyvät jollain tavalla. Tämä ilmeni kaikkien vastaajien kommenteista. Myös paikan sijainti ja arkkitehtuuri nousivat esiin muutamien vastauksissa sekä Vellamon sekoittaminen akvaariotalo Maretariumiin. Yksi vastaajista oli vastikään kuullut muualta, että Vellamo edes sijaitsee kyseisessä rakennuksessa. Muutama vastaaja tiesi entuudestaan, että Vellamossa järjestetään erilaisia tapahtumia, joissa oli jo vierailtakin. Tutkimuksen kannalta ehkä kiinnostavin tieto, oli yhden vastaajan taustatarina Vellamo-nimestä, joka sattui myös olemaan hänen tyttärensä kolmas etunimi: *”Nimellä on rauhoittava ja perinteitä kunnioittava mielikuva, sillä onhan kyseessä Kalevalastakin tuttu veden neito.”* Tätä kansalliseepoksemme hahmoa voitaisiin hyvin hyödyntää Merikeskus Vellamon markkinoinnissa, kertomalla Vellamo-neidon tarinaa ja antamalla sitä kautta Vellamolle kasvot. Espoossa sijaitseva luontokeskus Haltia hyödyntääkin markkinoinnissaan Kalevalasta tuttua maailman syntytarinaa. Rakennuksen kerrotaan syntyneen munia hautova sotka esikuvanaan. (Suomen luontokeskus Haltia 2015).

Tehtävän toinen osio tutustutti osallistujat Vellamon Internet-sivuihin. Pääasiassa osallistujat löysivät etsimänsä tiedon helposti, vaikkakin välillä monen mutkan kautta. Eniten etsittiin tietoa lapsille suunnatusta toiminnasta tai tapahtumista, aukioloajoista ja pysäköintimahdollisuuksista. Jonkin verran tietoa etsittiin myös näyttelyistä ja ravintolapalveluista sekä lippujen hinnoista. Pääosin www-sivut koettiin positiivisiksi. Yksi vastaaja kritisoi tiedon paljoutta suomenkielisellä sivustolla ja toisaalta puutteellista tietoa englannin- ja venäjänkielillä sivuilla. Sivustolle kaivattiin lisää kuvia, joita voisi näyttää lapsille.

Tiedonhaun viimeinen tehtävä haastoi vanhemmat kertomaan lapsilleen Vellamosta ja heidän tulevasta vierailusta kyseiseen paikkaan. Osallistujia pyydettiin kirjaamaan ylös lasten kommentteja, kysymyksiä ja reaktioita. Osa vas-

taajista kertoi, että lapset olisivat halunneet nähdä Vellamosta kuvia, mikä ilmeni myös edellisessä tehtäväosiossa. Aiheesta kiinnostuneet ja vierailusta innostuneet lapset olivat jopa pettyneitä, kun eivät nähneet kuvia tai saaneet lisätietoa paikasta. Kuitenkin lapset ottivat vanhempien kertoman innokkaina ja jopa jännittyneinä vastaan: pohdittiin onko Vellamossa oikeaa vettä tai merirosvoja, kiinnostuttiin tutkimusretkistä, isoista laivoista ja laivojen pienoismalleista, haluttiin päästä tekemään tehtäviä ja pelaamaan laivanupotusta. Kuvas-  
sa 13. on lasten kommentteja suorina lainauksina tai vanhempien vastauksista referoituina. Ne kertovat erinomaisesti lasten spontaaneista ja rehellisistä reaktioista vierailustaan kuullessaan.



Kuva 13. Tiedonhakutehtävästä poimittuja lasten kommentteja (Ikkonen 2015).

#### 4.3 Lauseentäydennys ja toimintapolaroidit: tulokset ja analysointi

Lauseentäydennys oli nopea menetelmä, jonka tarkoituksena oli johdattaa Vellamoon tulleet perheet tutkimukseen. Pääosin perheiden aikuiset täydensivät


vät lauseiden puuttuvat kohdat, mutta joidenkin tyhjien kohtien kohdalla he kysivät mielipidettä lapsilta. Lauseentäydennys tuotti hyvin ennalta arvattavia vastauksia. Toimintapolaroidit puolestaan osoittautuivat haasteelliseksi tehtäväksi analysoida lasten valitsemien kuvien kannalta. Havainnoidessani kuvien valintaa, pienet, alle kouluikäiset lapset valitsivat usein kuvia, jotka olivat heidän mielestään kivoja eikä niitä valittu niinkään sisällön perusteella. Vanhemmat lapset pohtivat kuvien sisältöjä selkeästi enemmän ja tekivät perusteltuja valintoja (kuva 14). Toisaalta myös tämä tehtävä oli nopea ja sen tarkoitus oli tuottaa spontaaneja vastauksia, jotka kertoisivat vastaajien ennakkokäsityksistä Merikeskus Vellamosta.



Kuva 14. Toimintaa esittävien polaroid-kuvien valintaa (Ikkonen 2015).

Opin jokaisena tutkimuspäivänä myös tutkimusmenetelmistäni enemmän, etenkin näiden menetelmien osalta. Tehtävänannon oli oltava selkeä eikä riittänyt että tehtävänannon antoi vain luettavaksi. Oli tärkeää täydentää tehtävänantoa sanallisesti, jolloin pystyin samalla havainnoimaan reaktioita ja kirjaamaan ylös kommentteja, joita ei kirjattu vastauksiin.

Näiden tehtävien jälkeen perheet saivat kiertää museon näyttelyt vapaaseen tahtiin. Kierrokselta palattuaan, esitin osalle perheistä samat polaroidit, joista he valitsivat ne kuvat/toiminnot, joita olivat todellisuudessa vierailullaan tehneet. Näissä ilmeni jonkin verran eroja oletettuun tilanteeseen ennen vierailua. Syy, miksi polaroidit esitettiin vain joillekin perheille, johtui aikarajoituksista ja tutkimusavun puutteesta. Tehtävän ensimmäisen osion teki kahdeksan perhettä. Näistä neljä valitsi polaroideja uudelleen vierailun jälkeen. Kuva 15 esittelee perheiden valitsemat toiminnot taulukon muodossa.

Toiminnot	Ennen vierailua valitut	Vierailun jälkeen toteutuneet
Syöminen	 	
Pelaaminen	   	 
Leikkiminen	     	   
Yhdessäolo	     	  
Rentoutuminen	    	 
Näyttelyissä vieraileminen	  	 
Arkkitehtuuri		
Laivabongaus	   	  
Esityksen seuraaminen	 	
Liikkuminen		  
Turistina vieraileminen		
Oppiminen/ opiskeleminen	   	
Historian tutkiminen	     	  
Kulttuurista nauttiminen	 	 









 = Kahdeksan perheen valitsevat toiminnot

Kuva 15. Toimintapolaroid-tehtävästä valitut toiminnot taulukoituna (Ikkonen 2015).

Kuusi perhettä valitsi polaroideista leikkimisen, yhdessäolon ja historian tutkimisen. Viisi kertaa valittiin yllättäen rentoutuminen. Turistina vierailemista ei valinnut kukaan. Kerran valittiin esityksen seuraaminen, liikkuminen sekä itse osallistujan osoittama arkkitehtuuriin tutustuminen. Tämä olikin yllättävää, että arkkitehtuuria ei osattu kaivata toimintalistalle. Instagramissa eli suosituissa kuvien jakamissovelluksessa suurin osa #Vellamo –merkinnällä julkaistuista kuvista on otettu rakennuksen ulkopuolelta. Tämä viestittää, että ihmiset haluavat jakaa kokemuksiaan nimenomaan ainutlaatuisen arkkitehtuurin kokeemisesta. Tutkimusperheiden kanssa keskustellessa paikalliset tuntuivat tietävän Vellamon modernista ja uniikista arkkitehtuurista. Yksi vastaaja totesikin myöhemmin tehdyssä tehtävässä näin: *”Vellamo on ihana paikka, erilainen*



*kuin mikään muu. Todella hyvä, että se on Kotkassa.*” Muuta yllättävää tietoa oli se, että laivabongaus sai kuitenkin vain neljä valintaa, mistä Vellamon oletetaan olevan tuttu. Ennakko-odotuksista poiketen myös näyttelyssä vieraileminen valittiin vain kolme kertaa. Näyttelyssä käynnin jälkeen kolme vastasikin liikkuneensa vierailunsa aikana, vaikka vain yksi perhe oli arvellut liikkuvansa. Ennakkoajatusten mukaan lapsiperheet siis olettavat leikkivänsä, rentoutuvansa ja liikkuvansa sekä viettävänsä yhdessä aikaa Merikeskus Vellamossa.

#### 4.4 Varjostuksen tulokset ja analysointi

Yhteensä viiden perheen museovierailua havainnoitiin 3.-20.10.2015. Nämä perheet käyttivät näyttelyiden kiertämiseen aikaa vähintään tunnin verran ja enintään lähes kolme tuntia. Kolme perhettä kiersi Merimuseon näyttelyn lattiassa olevien opasteiden mukaan, tutkien tarkasti museon tarjontaa. Yksi perheistä kiersi näyttelyn nopeasti läpi seuraamatta lattiaan merkittyä reittiä ja toinen reittiä seuraamaton perhe viihtyi Suomen merimuseossa yllättävänkin pitkään. 7.10.2015 osallistuneita perheitä ei erikseen varjostettu, koska olin yksin tutkimassa ja aika täytyi käyttää perheiden rekrytointiin. Havainnoin kuitenkin heidän käyttäneen näyttelyissä vierailemiseen aikaa reilun tunnin, poikkeuksena yksi perhe (isä ja poika), joka viipyi vierailulla yli kaksi tuntia.

Neljä viidestä perheestä tutki näyttelyitä tarkkaan. Lapset kyselivät paljon ja viihtyivät näyttelyiden sekaan sijoitetuissa leikkipaikoissa. Lapsia kiinnostivat erityisesti lentokoneet, laivat ja hytit (kuva 16), sekä leikkipaikat, kuten palikoilla rakentaminen saivat perheet pysähtymään pidemmäksi aikaa. Lapset olisivat usein viihtyneet leikkien parissa pidempäänkin, mutta usein siirryttiin eteenpäin vanhempien aloitteesta. Pelastussimulaattori ja viestityslaitteet kiinnostivat myös. Isot ja toiminnalliset elementit olivat näyttelyissä lasten suosikkeja, mikä selvisi varjostuksen lisäksi myös sitä seuraavasta piirustustehtävästä.

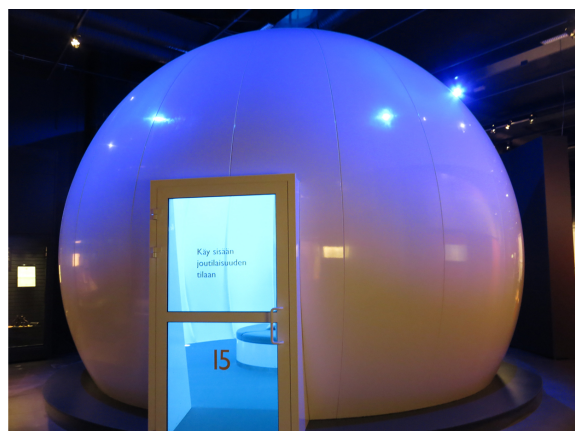


Kuva 16. Havainnointia: perhe tutkii ja tekee yhdessä (Ikkonen 2015).

#### 4.5 Piirustus ja suosittelu: tulokset ja analysointi

Piirustustehtävässä pyydettiin lapsia piirtämään päällimmäiseksi mieleen jäänyt asia. Tämä osoittautui myös haasteelliseksi toteuttaa kaikkien perheiden kohdalla, koska tutkimukseen osallistuneet lapset olivat hyvin eri-ikäisiä. Sisärukket tai kaverukset piirsivät usein samat kohteet. Vanhemmat lapset eli varhaisteinit kirjoittivat piirtämisen sijaan. Piirrettyjä (ja kirjoitettuja) kohteita olivat: Joutilaisuuden tila eli ”pallo” (kuva 17), ”Vemma-laiva”, palikoilla rakentaminen, meripelastussimulaattori, sukelluspuku, ruskea purjevene, pelastusvene, lentokoneet, vaatteet, hevonen, Victoria-soutuvene, kerrossänky, laivakoiran tassut ja vihreä lattiaopasteviiva. Näistä joutilaisuuden tila, veneet, palikoilla rakentaminen ja meripelastuspeli piirrettiin useimmin. Yllättävimmät piirustukset olivat opasteviivasta ja sukelluspuvusta, joista toinen löytyy lattiasta ja toinen katosta riippumasta. Tuloksissa yllätti myös, kuinka ”Joutilaisuuden tila” viehätti niin montaa lasta. Kuvassa 17 olevan ”Joutilaisuuden tilan” piirtänyt tyttö sanoi, että hän piti siitä siksi, koska meinasi nukahtaa sinne. Yhden perheen lapset puolestaan kuvittelivat tilan raketiksi. Yksi tyttö kirjoitti piirustukseensa: *”Oli tosi hauskaa olla joutilaisuuden tilassa, koska siellä kaikui.”* Piirustuksissa on näkyvissä tilan vaihtuvat värit. Kalliomäki kirjoittaakin värien olevan osa visuaalista tarinankerrontaa, sillä ne vaikuttavat suuresti tunnelmaan. Hänen mukaansa värit vaikuttavat usein tiedostamattomasti ja siksi nii-

den tunnevaikutus on hyvin vahva (Kalliomäki 2014, 140). Vellamon näytte-  
lyissä on hämärä valaistus ja tumma ja luonnollinen värimaailma. Selittäisikö  
tämä syitä sille, miksi lapsille jäi mieleen väriä vaihtava ”Joutilaisuuden tila”?



Kuva 17. Yksi yhdestätoista piirretystä ”pallosta” vaihtuvine värivaloineen sekä Joutilaisuuden tila Kymenlaakson museon näyttelystä (Ikkonen 2015).

Aikuisille osoitettu suosittelutehtävä tuotti vaihtelevasti ja laajasti tietoa. Suosittelutehtävän yhteydessä keskusteltiin vierailusta. Kaikki osallistujat kokivat vierailun positiivisesti ja erityisesti oltiin yllättyneitä siitä, kuinka runsas näytte-  
lyiden tarjonta on ja kuinka ajan saa helposti kulumaan. Osa antoi konkreetti-  
sia vinkkejä, miten toiset lapsiperheet voisivat vierailuun varautua. Vain yksi  
vastaaja ei tiennyt tai osannut sanoa, mitä suosittelisi eteenpäin ja yhden vas-  
taajan mielestä ei ollut mitään kehitettävää. Tehtävään vastasi 14 perhettä.  
Eniten mieleen jäivät venehalli, veneet ja laivat, joista yksi vastaaja mainitsi  
erityisesti ”Vemman” eli suuren, puisen vartiomoottoriveneen. Muista näytte-  
lyiden kohteista mainittiin erityisesti ”Joutilaisuuden tila” sekä pienoismallit.  
Mieleen jääneitä kohteita kirjattiin yhteensä 25.

Osallistujat kertoisivat eteenpäin erityisesti siitä, että Vellamossa riittää paljon  
nähtävää ja koettavaa ja lapsille löytyy toimintapisteitä. Mainittiin myös, että  
Vellamossa on turvallista ja tilaa liikkua. Vinkkinä kerrottiin, että vierailuun  
kannattaa varata tarpeeksi aikaa, sillä katseltavaa ja tekemistä riittää ja lapset  
saattavat kiinnostua yllättävistäkin aiheista. Haluttiin kertoa myös historiasta ja  
yleisesti siitä kuinka mukava paikka Vellamo on.

Kehitysehdotuksia tuli laidasta laitaan. Suurin osa oli konkreettisia ja helposti  
toteutettavissa olevia ehdotuksia. Toivottiin muun muassa juoma-  
automaatteja, omia karttoja lapsille, ilmaiskäyntejä päiväsaikaan (sopii pa-

remmin lapsiperheiden päivärytmiin) korokkeita veneiden viereen ja kohtaushaikoja näyttelyalueille. Ehdotettiin myös paljon sellaista, jota Vellamo jo nyt tekee tai tarjoaa: opaskierroksia lapsille, pelejä, leikkipaikkoja sekä lisää toiminnallisia aktiviteetteja (vaikka jo olemassa olevista oltiin valmiita kertomaan eteenpäin). Yksi vastaajista kuitenkin kiteytti, miten Vellamo voisi palveluaan parantaa: *”Mainostaa paremmin jo olevia kohteita.”* Se, että ehdotettiin sellaista, jota Vellamolla jo on, kertoo siitä, että tieto ei tavoita kävijöitä syystä tai toisesta. Vellamo ei myöskään tavoita markkinoinnillaan lapsiperheitä. Jos markkinointi koetaan puutteelliseksi, puuttuu Vellamolta selkeä, lapsiperheitä houkutteleva vetonaula, joka löytyy esimerkiksi Maretariumista tai Haltiasta. Vellamo museona ja merikeskuksena tuskin haluaa tehdä väriä vaihtavasta pallosta lapsiperheiden sisäänheittäjää? Markkinoinnin puute nousi esiin myös ryhmäkeskusteluun osallistuneiden kouvolaisten perheenäitien pohdinnoista.

#### 4.6 Postikorttiterveiset: tulokset ja analysointi

Viimeisenä tehtävänä perheet saivat kotiin viemisiksi palkkion eli Vellamon vuosikortin lisäksi postimerkillä varustetun Vellamo-aiheisen postikortin, johon heitä pyydettiin kirjaamaan ajatuksensa vierailusta muutama päivä käynnin jälkeen. Postikortit postitettiin tutkijalle. Tehtävän esittely sai aikaan hymyn kaareita aikuisten kasvoilla, joten tehtävä ainakin otettiin huvittuneina ja iloisina vastaan. En saanut postikortteja takaisin niin nopeasti kuin olin toivonut. Jouduin muistuttamaan osallistujia lähettämään kortit vielä kahdenkin viikon kuluessa vierailusta enkä silti saanut kaikkia kortteja takaisin. Riskinä oli, että en ehditti analysoida jokaista vastausta opinnäytetyön aikataulun puitteissa. Tästä syystä päätin jättää tehtävän teettämättä tutkimuksen loppuvaiheessa vierailulle tulevilta perheiltä. Nämä kuusi perhettä saivat vierailulleensa mukanaan toisen perheen lähettämät terveiset Vellamosta. Pyysin heitä kirjoittamaan kortin lähettäjälle vapaamuotoisen vastauksen vierailun aikana tai sen päätteeksi. Joku perheenjäsenistä luki terveiset ääneen, minkä jälkeen he lähtivät vierailukierrokselle.

Sain viisi korttia takaisin postin kautta. Neljä viidestä kirjoitti terveisissään, että ovat kiinnostuneita tulemaan Vellamoon uudestaan. Kaikista korttiterveisistä huokui positiiviset kokemukset. Kortteihin oli usein yksilöity, mitä mielekästä tekemistä Vellamosta löytyi sekä lapsille että aikuisille. Koin postikorttiterveiset

mukavina, lyhyinä tarinoina, joita voisi hyödyntää jatkossa. Terveisistä välittyvät aidot kokemukset.

#### 4.7 Roolileikki: tulokset ja analysointi

Keräsin Vellamon asiakaspalveluhenkilökunnalta nimettömät kirjoitelmat tehtävään. Tehtävään vastasi kolme henkilökunnan jäsentä (liite 5). Rooliin asetuminen oli vastanneilta käynyt helposti ja kirjoitukset olivat hyvin yksityiskohtaisia. Henkilökunta huomioi muun muassa ongelmakohtia, joita he työssään voivat itse havainnoida ja joista he saavat suoraa palautetta asiakkailta. Jokaisesta tarinasta nousi esiin seuraavat seikat: sisäänkäynniltä aukeavat isot portaat, hissin käyttäminen, opastava henkilökunta ja ruokailu. Kahdessa tarinassa mainittiin myös isosta ikkunasta näkyvät lentokoneet ja laivat, museokaupan tarjonta sekä pelastussimulaattori. Muita tärkeitä havaintoja olivat itsestään aukeavat ovet, lapsia innostava pääsylipputarra ja näyttelyistä wc-tiloihin kulkeminen. Nämä kaikki ovat konkreettisia, palveluun vaikuttavia asioita.

Roolileikin synnyttämien tarinoiden avulla oivalsin, kuinka tämä menetelmä yhdistettynä suosittelutehtävään, voisi jatkossa helposti osallistaa asiakkaita mistä tahansa kävijäryhmästä. Samalla saataisiin dokumentoitua kirjallinen palaute sekä työkalu kehittää markkinointia asiakkaiden tarinoiden avulla. Tarinoita voitaisiin hyödyntää myös lapsille suunnattuihin opaskierroksiin sadutuksen kautta. Kokonainen palvelukin voidaan kirjoittaa tarinan muotoon, jolloin kaikki palvelukokonaisuuden elementit suunnitellaan tukemaan tarinan kulkua (Kalliomäki 2014, 46).

#### 4.8 Ryhmäkeskustelu: tulokset ja analysointi

Aloitin ryhmäkeskustelun kertomalla osallistujille taustatietoa työstäni ja miksi olen pyytänyt heitä osallistumaan ryhmäkeskusteluun. Mainitsin Vellamon toimeksiantajan roolissa ja käytin henkilökunnan kirjoittamia tarinoita session lämmittelytehtävässä. Muuten keskustelua käytiin yleisemmällä tasolla lapsiperheen arjesta ja vapaa-ajanvietosta. Vellamoon palattiin taas keskustelun loppupuolella, kun kysyin ehdotuksia, mitä Vellamo voisi tarjota juuri heidän perheilleen. Osallistujista kukaan ei ollut käynyt Vellamossa, eivätkä tienneet siitä ennakoon juuri mitään.

Halusin kokeilla tehtävän yhteydessä, miten aikuiset reagoivat tarinan kuuntelemiseen. Luin kaksi kuvitteellista tarinaa lapsiperheiden vierailusta Vellamoon, jonka aikana osallistujat kirjasivat asioita muistiin. Osallistujien ensimmäiset reaktiot olivat, että tarinat olivat niin houkuttelevia, että tekisi mieli lähteä pelkästään niiden perusteella vierailulle. Osallistujat pystyivät myös tarttumaan tarinan avulla yksityiskohtiin, joista keskustelua oli helppo jatkaa. Kunkin osallistujan tarinoista tehdyt muistiinpanot käytiin vuorotellen läpi ja toiset pääsivät kommentoimaan niitä. Tarinoiden kautta päästiin keskustelemaan tarkemmin seuraavista aiheista:

**Hissi:** Tarinoissa mainittiin isot ja houkuttelevat portaat ja hissin löytyminen. Tämä herätti kysymyksiä osallistujissa, jotka eivät olleet Vellamossa vierailleet. Hissi koettiin käteväksi, koska liikutaan paljon rattaila. Koettiin positiivisena, että hissille on opastus. Keskusteltiin myös siitä, että lapset kokevat portaat mielenkiintoisina ja yhden lapsen perheissä onkin helppoa käyttää niitä hissin sijaan, jos rattaita ei tarvita. Kahden lapsen kanssa on jo haastavampaa kulkea portaita, jos lapset ovat vielä sen ikäisiä, että vahinkoja voi sattua.

**Asiakaspalvelijan opastus:** Osallistujat kiinnittivät huomiota siihen, kuinka hyvin asiakaspalvelijat osasivat neuvoa perheitä yksityiskohtaisista asioista. Tällaisia olivat muun muassa itsestään aukeavat ovet, wc-tilojen osoittaminen ja näyttelyistä lapsia kiinnostavien kohteiden nimeäminen. Alettiin kuitenkin miettiä, että eri-ikäisiä lapsia kiinnostaa eri asiat. Tämän vuoksi olisi hyvä saada selville ennakoon, mitä Vellamoon kannattaa tulla tekemään tietyn ikäisten lasten kanssa ja mitä konkreettisia lapsiperheiden kannalta olevia asioita Vellamosta löytyy, kuten voiko lastenrattaita lainata ja mistä tämä tieto löytyy.

**Ravintola:** Erityisesti ihmeteltiin, miksi ravintola Laakongissa ei ole tarjottimia esillä. Ravintolassa asioiminen on lapsen/lasten kanssa usein haastavaa eikä pientä lasta voi jättää hetkeksikään yksin. Tämän vuoksi asioinnin pitäisi olla sujuvaa ja helppoa: muistettiin Ikean ravintolasta tutut tarjotinkärkyt. Ravintolassa olisi hyvä olla lapsille jotain puuhaa, lelunurkkaus tai vastaavaa: muistettiin, että Fransmannissa tuotiin lapsille pöytään värikynät ja paperia, minkä ansiosta ruokailu olikin sujunut hyvin vastoin ennako-odotuksia pieleen meneestä ravintolavisiitistä.

Keskustelu jatkui yksilötehtävän tekemisellä (kuva 18). Pyysin osallistujia kirjaamaan ylös päivän kulun, kun lähdetään vierailulle ja mitä mahdollisia valmisteluja siihen liittyy. Aikataulut ja päivän kulku esiteltiin muille ja keskusteltiin taas yhdessä. Aikataulut olivat kaikilla hyvin samankaltaiset. Tärkein huomio oli, että päiväuni- ja ruokailurytmejä pyritään noudattamaan ja päiväretket suunnitellaan hyvin pitkälti niiden mukaan. Tästä johtuen osallistujat pitivät Kotkaa liian kaukana päiväretkeä varten. Keskustelusta kävi myös ilmi, että päiväretkille lähdetään usein spontaanisti, lyhyellä varoitusajalla. Päiväretkiä tehdään aina kun mahdollista, sillä vanhemmat ja useimmiten äidit haluavat vaihtelua sille, että ollaan aina kotona. Tapahtumiin, paikkoihin ja tilaisuuksiin lähdetään esimerkiksi lehti-ilmoitusten ja Facebook-ryhmissä liikkuvien tiedotusten perusteella. Usein lähdetään vierailuille kohteisiin, joita joku tuttava on suositellut ja vältetään paikkoja, joista tuttavaperheellä on huonoja kokemuksia. Suositeltavista ja vältettävistä paikoista kirjoitetaan paljon eri Facebook-ryhmiin, mutta niitä osallistujat eivät ota vakavasti. Osallistujat painottivat, että on huomioitava, että sosiaalisessa mediassa kommentoivat ovat eri taustaisia ihmisiä, jotka näkevät asiat tilanteen ja oman näkökulmansa mukaan. Vaikuttavampaa on siis tutulta saatu suositus. Jokainen äiti kertoi myös, että retkille lähdettäessä otetaan aina matkaan mukaan laukullinen tavaraa, joka sisältää vaihtovaatteita, eväitä, juomapullot, vaippoja, kosteuspyyhkeitä sekä lompakot ja puhelimet. Retken luonteesta riippuen mukana on myös kantoreppu tai ratatat sekä dvd-soitin tai tablettitietokone. Ennen retkeä tutustutaan aina kohteeseen Internet-sivujen kautta. Tällöin ne ovat merkittävässä osassa ensivaikutelman luomisessa lapsiystävällisenä paikkana. Tietoa etsitään etukäteen pääsymaksuista, ruokamahdollisuuksista ja parkkipaikoista.

Kysyin äitikolmikolta, mitä Vellamosta pitäisi löytyä, jotta heitä kiinnostaisi lähteä sinne lastensa kanssa. Ensimmäiset kommentit olivat, että Vellamosta ei tiedetä paljoakaan tai, että Vellamon markkinointi ei ole saavuttanut heitä. Yhdestä suusta äidit kaipasivat enemmän markkinointia ja tietoa tutun kuuloisesta paikasta. Konkreettisempaan ehdotukseen mietittiin onko Vellamossa lastenhoituhuone, josta löytyisi hoitopöytä, vaippoja ja kosteuspyyhkeitä sekä rauhallinen tila ja nojatuoli imettämistä varten. Äidit kokivat tarpeelliseksi, että www-sivuilla kerrotaisiin, jos tällaiset palvelut löytyvät paikan päältä. Halu-

taan myös ennakkoon tietää, minkä ikäisille lapsille tapahtumat ja ohjelmaa on suunniteltu, varsinkin jos lähdetään kotikaupungin rajojen ulkopuolelle.



Kuva 18. Ryhmäkeskustelun osallistujat kirjaamassa perheidensä retkipäivän kulkua (Ikkonen 2015).

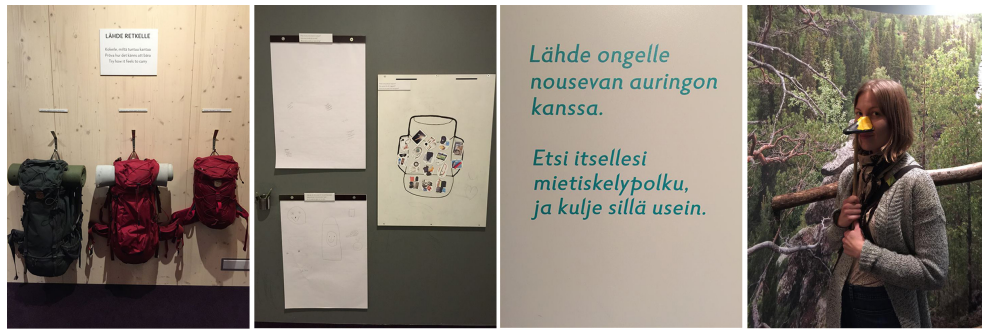
Koin tämän menetelmän tärkeäksi, koska se auttoi itseäni tutkijan roolissa ymmärtämään enemmän kohderyhmästä. Keskustelu oli hyvin hedelmällistä ja tuotti tietoa, jota ei olisi saanut pelkän havainnoinnin kautta. Ryhmäkeskustelu oli koko ajan sujuvaa ja pysyi yllä. Tämä luultavasti johtui siitä, että osallistujat olivat keskenään tuttuja. Ryhmäkeskustelua maustoi kolmen pienen lapsen iltapalat ja -puuhat sekä kovaääninen leikkiminen. Tämä myös auttoi tutkijaa pääsemään syvällisemmin kiinni lapsiperheiden arkeen.

#### 4.9 Haltia-vierailun havainnot

Suomen luontokeskus Haltia toivotti minut ystävällisesti tervetulleeksi havainnoimaan. Vierailin Haltiassa keskiviikkoiltapäivänä 21.10., jolloin Haltiassa oli muutamia yksittäisiä vieraita sekä yksi isompi oppaan kanssa kiertävä aikuisten ryhmä. Asettauduin itse lapsiperheasiakkaan rooliin. Kirjasin ylös ja kuvasin kohteita lapsiperheen näkökulmasta. Haastattelin myös asiakaspalveluhenkilökuntaa. Kerron havaintoni pelkän vierailun perusteella, enkä ota kantaa siihen, miten Haltia esimerkiksi markkinoi palveluitaan lapsiperheelle.

Päällimmäisenä mieleen Haltiasta jäi kompakti, hieman sokkeloinen ja jännittävä tila, upeine luontokuvineen ja -videoineen. Kaikkiin näyttelyissä oleviin esineisiin sai koskea ja vaihtuva näyttely ”Liikutus” sisälsikin paljon käyttäjiä osallistavia ja toiminnallisia tehtäviä (kuva 19). Tilat olivat yllätyksellisiä, johon tunnelmaa loivat ääni- ja valaistusefektit, liikkuva kuva ja pelit.





Kuva 19. Käyttäjät osallistavia tehtäviä Haltian Liikutus -näyttelystä (Ikkonen 2015).

Pohdin kulkiessani sitä, miten lastenvaunujen kanssa tilassa liikutaan. Osittain näyttelytilat olivat ahtaita, sillä malliltaan kapeaan ja pitkään vaihtuvien näyttelyiden tilaan oli rakennettu osastoja, jotka väliseinien avulla lokeroivat tilaa. Tilaan oli vain yksi oviaukko, joten näyttelytilan viimeiseen osioon päästyäni, oli tultava samaa reittiä pois. Juuri sillä hetkellä olikin näyttelyyn tullut noin 20 hengen ryhmä, joten lasten ja etenkin lastenrattaiden kanssa olisi kulku käynyt hankalaksi. Muutoin kulkeminen oli helppoa ja vaivatonta ja reitti Haltian vetonaulaan, eli ”Karhunpesään” oli huomioitu myös rattaiden ja pyörätuolin kanssa liikkuvien näkökulmasta.

Vaihtuvasta näyttelystä jatkoin ”Lumikanjonin” läpi suurempaan ja korkeaan hallimaiseen tilaan. Tämä tila tarjosi jokaiselle perheen jäsenelle jotakin. Aikuisten hengähtäessä suuren maisemavideoteoksen äärellä, pystyivät isommat lapset pelaamaan samassa tilassa kuulokkeiden kanssa. Pienemmille riittäisi ihmeteltävää hallitilan ”Virta” -teoksessa eli lattiassa näkyvissä luontovideoissa tai kattoon heijastetuissa luolamaalauksissa. Hallin keskellä oli Haltian syntytarinasta kertova puinen ”Sotkan muna” -rakennelma, jonka sisältä löytyi taideinstallaatio. Vierailun kruunasi talviuniaan nukkuvan (ja kuorsaa- van) karhun löytäminen sen pesästä, jonne pääsi ryömimällä matalaa käytävää pitkin. Matkan varrella pystyi piipahtamaan myös ketun pesässä, linnunpöntössä sekä vedenalaisessa maailmassa. Ne olivat rakennettuja, hämäriä tiloja, joihin opettavainen sisältö tuotiin lyhyiden videoiden avulla. Video on yksi tarinankerronnan tehokkaita keinoja, jota voidaan hyödyntää tunnelman luomisessa (Kalliomäki 2014, 140).

Myöhemmin kuulin asiakaspalvelijalta, että karhunpesä on ehdottomasti lasten suosikkikohde Haltiassa. He myös kertovat karhun tarinaa: Haltialle lahjoitettu, nuorena auton alle menehtynyt karhu on nimikilpailun kautta nimetty

Hallaksi. Lapsiperheille kerrotaan Hallan olevan Suomen hellityin nalle, sillä se saa pesässään paljon paijausta osakseen. Tarinan avulla halutaan luoda pe-lottavasta luontokappaleesta sympaattinen ja hellyttävä otus.

Haltian näyttelyt jatkuivat vielä Viherkehä-osioon, joka oli pitkä tila, jonka sei-nillä pyörivät upeat luontokuvat- ja videot. Osion pienessä aulatilassa pystyi tutkimaan pääkaupunkiseudun retkeilykohteita virtuaalisesti kosketusnäyttöjä käyttämällä. Myös tämän kerrottiin olevan lapsiperheiden suosiossa, sillä on mielekästä selvittää, kuinka oman kodin läheltä voi löytyä montakin luontoret-keilypaikkaa. Nurkan takaa löytyi vielä pieni erätupa, jossa pääsi kirjoittamaan vieraskirjaa. Yläkerrasta löytyi ravintola ja infopisteen yhteydestä kauppa.

Vaikka Haltia ei museo olekaan, on siinä silti yhteneväisiä elementtejä Vella-mon kanssa. Näitä ovat muun muassa: moderni, ympäristöään kunnioittava ti-la/rakennus, tarkoitukseensa valmistunut rakennus, luontoon liittyvä sisältö sekä samankaltaisten palveluiden tarjoaminen, kuten lasten työpajat ja koulu-tustilaisuudet. Yksi rakennukseen liittyvä huomio paikkojen samankaltaisuu-desta kiinnittyi siihen kuinka Haltian pääsisääkäyntiä oli vaikea hahmottaa samalla tavalla kuin on mielestäni myös Vellamossa.

Haltian havainnoista voitaisiin Vellamoon soveltaa Haltian ratkaisuja koske-tuksen kestävästä näyttelyrakenteista ja esillä olevista esineistä. Lapsista on kiva kokeilla ja testata. Haltiassa oli myös paljon visuaalisia elementtejä latti-aan sijoitettuina, jolloin ne herättävät paremmin lasten huomion. Aiemmin per-heitä havainnoimalla on selvinnyt, kuinka lapset innostuneina seuraavat Vel-lamon Merimuseon näyttelyn lattian viivaopastetta.

#### 4.10 Keskusteluista ilmenneet havainnot

Tutkimustehtävien tekemisen yhteydessä keskustelin osallistujien kanssa muun muassa heidän Vellamoon liittyvistä ensivaikutelmistaan ja vierailun jäl-keisistä kokemuksista ja tuntemuksista. Tutkimukseen osallistuneet perheet kokivat vierailun ja ylipäättään Merikeskus Vellamon positiivisena kohteena. Lapset kertoivat viettäneensä mukavan päivän ja nähneensä, tehneensä ja kokeneensa kivoja asioita.

Perheet saapuivat Vellamoon autolla tai kävellen. Ulkopaikkakuntalaiset tulivat useimmiten paikalle navigaattorin opastuksella, jolloin rakennusta lähestyttäessä sitä oli vaikea hahmottaa Vellamoksi. Satama-alueelle ja isolle parkkipaikalle saapuminen sai tulijat epäilemään, onko rakennus todellakin Vellamo. Mietittiin, ollaanko oikeassa paikassa, sillä maisema muistuttaa teollisuusaluetta junaratoineen, hallirakennuksineen ja nostureineen. Ihmeteltiin myös parkkipaikka-alueelle maalattuja erivärisiä viivoja, joita yksi lapsi kommentoi formula-autoradaksi. Pihalla huomattiin myös pääsisäänkäynnin edessä oleva pieni majakka. Sisälle tultaessa hämmästeltiin upeaa isoa portaikkoa ja puun käyttöä sisustuksessa. Huomattiin myös ravintola Laakonki sen erikoisen nimien vuoksi ja mietittiin mitä se mahtaa tarkoittaa. Muita puheenaiheita olivat muun muassa lasten museokaupasta bongaatut pehmolelut ja kuinka venehallin seinässä olevaa karttaa on vaikea hahmottaa.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TYÖN HYÖDYNTÄMINEN VELLAMOSSA

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tulokset kiteytettyinä ja pohdin miten työtäni voisi kehittää ja missä osa-alueissa työ onnistui. Tutkimuskysymyksiin vastataan erillisellä, visuaalisella koosteella (liite 6) sekä luvussa 5.3.

### 5.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tutkimukseni pääkysymys kuului: Miten Vellamosta saadaan lapsiperheitä houkutteleva vierailukohde. Vastaan siihen sekä alakysymykseen: Mitä menetelmiä Vellamo voi hyödyntää asiakasymmärryksen saavuttamisessa? ”Idearahti” -paketilla (liite 6). Idearahti koostuu konkreettisista kehittämis ehdotuksista, joita Vellamo ja sen eri toimijat voivat soveltaa ja kehittää eteenpäin. Idearahtiin valitut kehittämis ehdotukset on laadittu tutkimusmenetelmien ja työkalujen tuottamista päätelmistä sekä havaintojeni perusteella saadusta tiedosta.

### 5.2 Pohdinta

Työssä taustatiedon keräämisen ja tutkimisen osuus jäi tiukasta aikataulusta johtuen kevyeksi. Toimeksiantajaan tarkempi tutustuminen jäi myös vähäiselle osalle, sillä ”talo” oli minulle entuudestaan tuttu. Prosessin olisi voinut aloittaa yleisemmällä tasolla asiakkaiden käyttäytymisen sekä henkilökunnan työsken-

telyn havainnoimisella. Vellamon henkilökunta ohjeisti, että jokaisen havainnoitavan henkilön on tiedettävä, että heitä tarkkaillaan. Tämän vuoksi olisi ollut mahdotonta tiedottaa jokaista asiakasta erikseen tutkimuksesta. Työn edetessä ratkaisin muun muassa menetelmiin liittyviä haasteita sitä mukaa kun niitä kohtasin. Tämän olisi voinut välttää huolellisemmalla suunnittelulla ja aikatauluttamisella. Työelämässä harvoin keskitytään yhteen projektiin kerrallaan, joten opinnäytetyön tekijän muut työtehtävät ja projektit rytmittivät realistisesti työn kulkua ja tehtyjä ratkaisuja. Menetelmiä kehitettiin lennossa, mikä kertoo palvelumuotoiluprosessin joustavuudesta ja syklisen mallin toiminnasta käytännössä. Prosessin aikana on tunnistettava haasteita ja kehittämisen paikkoja ja niihin on myös pystyttävä reagoimaan sen aikana. Tutkimuksessa työllisti ehkä turhaankin erikseen sovitut tapaamiset perheiden kanssa, jolloin he tulivat Vellamoon tutkittaviksi. Tämän olisi voinut hoitaa eri tavalla, kuten sopimalla tietyt ajankohdat, jolloin vierailulle tultaisiin. Pientä ryhmää olisi myös helpompaa ohjeistaa tehtävään samanaikaisesti.

Sekä postikorttiterveiset että tiedonhakutehtävä itsenäisesti tehtävinä töinä olivat tiedonkeräämisen kannalta haasteellisia. Osallistujia tuli muistuttaa tehtävien tekemisestä ja siten myös aikataulussa pysymisessä. Tutkimuksessani oli varmempaa kerätä tietoa toimimalla yhdessä osallistujien kanssa. Tällöin saatiin samalla havainnoitua tutkittavan kohteen eleitä ja muuta sanatonta viestintää. Selkeät palautuspäivämäärät olisivat voineet auttaa etätehtävien tekemisessä. Tähän, tiukasti aikataulutettuun tutkimukseen eivät sopineet luontaimiksi kutsutut etätehtävät, joita käyttäjät tekevät itsenäisesti. Osa tehtävistä puolestaan vaati selkeämpää ohjeistusta. Tällaisia olivat toimintapolaroidit sekä postikorttiterveiset paikan päällä tehtynä. Nämä aiheuttivat eniten lisäksymyksiä. Onnistuneimpina menetelminä pidän ryhmäkeskustelua ja siihen yhdistettyä tarinan kerrontaa, roolileikkitehtävää sekä vierailukohdekortteja. Näiden avulla selvisi muun muassa miksi Vellamoon ei ole lähdetty ja millä perusteilla päiväretkiä tehdään. Tarinat puhuivat puolestaan niiden toimiessa markkinointipuheina kuin vahingossa! Roolileikkitehtävä oli esimerkillinen myös siinä mielessä, kuinka henkilökunnan kokemuksista ja näkemyksistä saadaan tärkeää tietoa. Näiden tehtävien avulla pääsi myös konkreettisesti lähemmäs tutkittavaa ryhmää ja hyvään vuorovaikutussuhteeseen heidän kanssaan. Myös postikorttiterveiset toimivat siinä mielessä, että niihin kirjoite-

tut terveiset olivat aitoja, todellisen käyttäjän lähettämiä eikä mainostoimistossa kiillotettuja lauseita vailla syvällisempää merkitystä.

Uskon, että opinnäytetyöstä syntynyttä tietoa voidaan käyttää Merikeskus Vellamon palvelun kehittämisessä hyödyksi. Ideointi ja kehittämis ehdotukset vaativat edelleen työtä niiden viemiseksi prototyypausvaiheeseen. Vaikka työ jää juuri tähän vaiheeseen opinnäytetyön osalta, näkisin muotoilijan työn jatkokehittelyn kannalta silti tarpeellisena. Muotoilija pystyy hahmottamaan kokonaisuuksia ja luomaan yhteistä kieltä palvelun kehittämiseen osallistuvien, eri ryhmien edustajien välillä.

### 5.3 Kehittämis ehdotukset toimeksiantajalle

Seuraavat kuusi kehittämis ehdotusta pohjautuvat tutkimuksen tuottamaan tietoon. Kehittämis ehdotukset ovat ideatasolla ja niitä voidaan jalostaa eteenpäin yhdessä Vellamon henkilökunnan sekä asiakkaiden kanssa. Ideat ruokkivat seuraavia yhteissuunnitteluun osallistuvia, jolloin käyttäjien näkökulmat seuraavat edelleen avoimen prosessin kaavaa. Ehdotuksia voidaan toteuttaa osa kerrallaan eivätkä ne vaadi erityisiä muutoksia museotilojen tai näyttelyiden rakenteisiin.

**Vetonaula.** Varsinkin ulkopaikkakuntalaisille on epäselvää, mikä Merikeskus Vellamo on, mitä siellä tehdään ja mitä sieltä löytyy. Mistä Vellamo voisi kertoa lapsiperheille? Mikä saisi heidät ehdottomasti lähtemään vierailulle vähän kauempaakin? Tykkimäellä ne olivat laitteet ja eläimet, Märetariumissa ne olivat kalat. Haltiaan perheet menevät katsomaan talviunilla olevaa Halla-nallea. Lapset innostuivat, kun aikuiset kertoivat tulevasta Vellamo-vierailusta ja kuvailivat paikkaa. He saivat mielikuvia merirosvoista, tutkimusretkistä, vedestä ja eläimistä. Perheille jäi vierailustaan mieleen venehallin tarjonta, Joutilaisuuden tila ja tekemisen mahdollisuudet. Löytyisikö näistä mielikuvista ja mieleen jääneistä asioista selkeä(t) vetonaula(t) tai sen ainekset? Vetonaulaa tulee käyttää markkinointimateriaalin kärkenä ja sen on löydettävä tämän hetkisestä näyttelytarjonnasta.

**Vellamon tarina ja hahmo.** Tykkimäki tunnetaan sammakostaan, Haltiassa hyödynnetään tarinaa Kalevalasta. Vellamossakin seikkailee laivakoiria Vellu, jonka lapset huomasivatkin. Vellu tavataan kuitenkin vasta Vellamossa eikä

siitä tietoisesti tehdä markkinoinnin keulakuvaa. Todellisia ja/tai fiktiivisiä hahmoja käytetään yrityksessä työntekijöiden rooleissa tai sen tuotteessa tai palvelussa. Tarinallistamisen kautta hahmo tulee osaksi palvelua. Myös asiakkaat voidaan nähdä hahmoina ja näin ollen olla osa tarinaa. (Kalliomäki 2014, 110–111.) Jotta Vellamon teollisesta ja jopa hieman pelottavasta ulkonäöstä ja palveluympäristöstä päästäisiin eroon, voisi Vellamo-hahmo houkutella lapsiperheitä lempeällä olemuksellaan. Anne Kalliomäki esittelee kuinka hyvä hahmo luodaan (Kalliomäki 2014, 112–113): Hyvältä, eli kiehtovalta hahmolta tulisi löytyä jotain seuraavista ominaisuuksista:

1. Vahva tahto, selkeitä päämääriä ja jotakin arvokasta pelissä.
2. Hahmon on oltava uskottava ja totta omassa maailmassaan.
3. Hahmo on samaan aikaan sekä tuttu että tuntematon.
4. Tunnistettava olemus, joka on saavutettu hahmon toiminnan toistuvuudella.
5. Hahmo osoittaa tunnistettavia tunteita.
6. Hahmon ominaisuuksia liioitellaan.
7. Hahmolla on jokin tärkeä ominaisuus, jota käytetään tarinassa loogisella tavalla.
8. Hahmoon voidaan samaistua esimerkiksi sankaruuden tai kokemuksen vuoksi.
9. Samaistuttavuus tuo kiehtovuutta hahmoon, joka on inhimillinen, mutta rohkea ja ihailtava.
10. Hahmo toimii vain jos tarina toimii.

Hahmo tarvitsee ensin tarinan, joka on luotava yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tarina voidaan kehittää nimenomaan lapsiperheitä varten. Eräs tutkimukseen osallistuneen perheen lapsi alkoikin jo vierailun aikana kehittää omaa tarinaansa merikotkasta, jonka sai kotiin viemisiksi museokaupasta. Pehmolelukotka sai nimekseen Meri-Tuuli ja tyttö oli rakentanut sille heti kotiin päästessään pesän huiveista. Erilaisia Vellamoon ja merenkulkuun liittyviä esineitä ja kuvia tulisi käyttää apuna tarinan luomisessa. Asiakkaiden kanssa voitaisiin kokeilla myös rekvisiitan käyttöä heidän mennessään vierailulle, jolloin tarinaan eläytyminen olisi helpompaa. Rekvisiittaa voisi olla erilaiset päähineet ja asusteet, joiden sovittelusta moni tutkimukseen osallistunut nauttikin Kymenlaakson museon näyttelyssä.

**Kuvat ja videot** on ehdottomasti hyödynnettävä markkinoinnissa. Ihmiset saavat tiedon nopeasti kuvien kautta. Kuvat ja videot välittävät informaatiota ja luovat mielikuvia. Niiden avulla voidaan helposti kehittää tarinaa. Ensimmäi-

senä toimenpiteenä Vellamon tulisi lisätä kuvia Internet-sivuilleen, erityisesti Lasten Vellamo -osioon. Lapset näkisivät mieluusti kuvia paikasta ja kiinnostuisivat museosta houkuttelevien kuvien kautta. Vellamo voisi myös kannustaa kävijöitä ottamaan kuvia näyttelyissä ja jakamaan niitä sosiaalisessa mediassa. Houkuttimena voisi toimia kuvakilpailu Instagram -sovelluksessa. Jotta kuvat leviäisivät sosiaalisessa mediassa ja olisivat hyödyksi Vellamolle, tulisi ihmisiä informoida selkeästi, millä merkinnöillä kuvia tulisi jakaa. #-merkinnät tulisi näkyä selkeästi Internet- ja Facebook-sivuilla, Vellamon muussa markkinointimateriaalissa sekä fyysisesti paikan päällä aulatiloissa ja näyttelyissä.

Asiakkaita voitaisiin osallistaa palvelun kehittämiseen myös keräämällä palautetta ja mielipiteitä kuvien avulla. Esimerkiksi Facebook-sivuilla voitaisiin kuvien avulla tiedustella, mistä aiheesta lapsiperheet haluaisivat seuraavan vaihtuvan näyttelyn. Museohenkilökunnan kehittämät vaihtoehdot esitettäisiin kuvina ja eniten tykkäyksiä keränneen aiheen näyttely toteutettaisiin. Asiakkaiden itse ottamien ja jakamien kuvien avulla Vellamon tarinaa voitaisiin kehittää asiakkaiden näköiseksi.

**Ideatestaus.** Lapsiperheet ehdottivat konkreettisia asioita, minkä avulla palvelua voitaisiin parantaa. Näitä olivat muun muassa vesiautomaattien tuominen näyttelyihin, korokkeet veneiden viereen, kohtauspaiikka-alueet, rauhallinen tila imettämistä varten ja omat kartat lapsille. Jotta saataisiin selville, mihin esimerkiksi vesiautomaatteja kannattaisi sijoittaa, voisi asiakkaille antaa tehtäväksi kirjata ja kuvata, missä kohtaa vierailua jano yllättää. Jotkut perheen vanhemmista saattavat kiertää näyttelyssä yksinäänkin, jolloin kohtauspaiikkojen fyysisen tilan merkitys korostuu. On tutkittava asiakkaiden kanssa, mitä kohtauspaiikalla voi tehdä, jos siellä joutuu odottamaan muita pidemmän aikaa ja miten se erottuu helposti tunnistettavaksi elementiksi. Rakennuksen pienoismalli toimisi myös testausalustana, jossa irrallisten ja liikuteltavien lisäosien paikkoja voitaisiin testata eri ryhmien (asiakkaat ja henkilökunta) näkökulmista. Vellamossa voitaisiin miettiä, mitkä palvelua parantavista ehdotuksista voitaisiin helposti ja nopeasti toteuttaa, ilman, että näyttelyiden rakenteita tarvitsee muuttaa.

**Lippu- ja elämyspaketit.** Ryhmäkeskustelusta selvisi, kuinka rytmitettyjä ja aikataulutettuja lapsiperheiden päivät ovat. Suositteluihin kirjattiin, että käyntiin

kannattaa varata reilusti aikaa, sillä Vellamossa on niin paljon tarjottavaa. Lapsiperheiden vierailut saattavat jäädä lyhyiksi, eikä koko Vellamon tarjontaa ehdi nähdä. Lippujen hinnat koettiin arvokkaina eikä ilmainen sisäänpääsy keskiviikkoiltaisina hyödytä lapsiperheitä. Suurin osa perheistä oli halukkaita palaamaan Vellamoon. Näiden tietojen pohjalta tulisi pohtia, minkälaiset lippupaketit ja -hinnat toimisivat parhaiten lapsiperheille. Voisiko perheille kenties tarjota ilmaista aamukäyntiä tai alennusta seuraavasta vierailusta, jos jostain jäi ensimmäisellä kerralla näkemättä? On hyvä myös miettiä, minkälaista Vellamo-kokemusta markkinoitaisiin ulkopaikkakuntalaisille. Voisiko muualta tulevien asiakkaiden Vellamo-käyntiin yhdistää jotain muuta tekemistä tai vierailukohdetta Kotkassa? Eräs tutkimukseen osallistuneen perheen äiti ehdotti, jos vierailua voisi jatkaa vaikkapa laivamatkalla tutustuen Kotkan edustalla oleviin, historiallisesti merkittäviin paikkoihin. Näin tarina jatkuisi museosta uuteen seikkailuun ja uudenlaiseen oppimisympäristöön ja voisi tuoda uutta tietoa myös paikallisille.

**Toimintapisteet.** Vaikka Vellamo tarjoaa jo nyt useita ja pidettyjä toiminnallisia tehtäviä ja leikkipisteitä lapsille, haluaisivat lapsiperheet niitä edelleen lisää. Tärkeää olisi kehittää toimintapisteitä eri-ikäisille lapsille ja tiedottaa niistä selkeästi asiakkaiden suuntaan. Lapsille kohdennetun kartan avulla isommat lapset voisivat omatoimisesti suunnistaa näyttelyissä heille suunnattuihin kohteisiin. Tutkimukseen osallistuneet ehdottivat myös lasten toisilleen järjestämiä opaskierroksia. Roolipelin ja lavasteiden avulla voitaisiin simuloida ja tehdä todelliseksi laivamiehistön työtehtäviä. Perheille, joissa on pieniä lapsia, voisi Vellamo tarjota kohdennettuja, eri teemoin järjestettyjä tapahtumia ja tempauksia.



## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet

Airaskorpi, A. 2015. Miten? On kysymys, johon muotoilijan pitää voida vastata. Ornamon lehti 4/2015, 24-25.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Toim. Satu Miettinen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 2011, 21-41.

Jokela, J. 2014. Palvelu on paha sana? Museo 1/2014, 20-21.

Kaitavuori, K. 2009. Museo ja yleisö. Teoksessa Museologia tänään. Toim. Pauliina Kinanen. Helsinki: Suomen museoliiton julkaisuja. 2009, 279-294.

Kallio, K. 2009. Museon yhteiskunnalliset tavoitteet. Teoksessa Museologia tänään, toim. Pauliina Kinanen. Helsinki: Suomen museoliiton julkaisuja. 2009, 105-131.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kortelainen, M., Fred, M. & Leminen, S. 2011. Käyttäjät yrityksen kehitysresursseina. Teoksessa Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa. Näkemyksiä Living Lab –toimintaan. Toim. Seppo Kalevi Leminen & Anna-Greta Nyström. Helsinki: Talentum Media Oy. 2011, 49-61.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Muotoiluajattelu. Toim. Satu Miettinen. 2014, 30-49.

Luotonen, A., Marttila, S., Hyypä, K., Botero, A. & Kommonen, K-H. 2011. Kohti avointa innovaatiotoimintaa – yhteissuunnittelun lähestymistapoja ja menetelmiä. Teoksessa Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa. Näkemyksiä Living Lab –toimintaan. Toim. Seppo Kalevi Leminen & Anna-Greta Nyström. Helsinki: Talentum Media Oy. 2011, 63-72.

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + rakkaus = raha. Helsinki: Talentum Media Oy.

Malmisalo-Lensu, A-M. & Mäkinen, M. 2009. Museo oppimisen paikkana. Teoksessa *Museologia tänään*. Toim. Pauliina Kinanen. Helsinki: Suomen museoliiton julkaisuja. 2009, 295-318.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja palvelujen ideointi. Teoksessa *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Toim. Satu Miettinen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 2011, 77-97.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Toim. Satu Miettinen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 2011, 21-41.

Pirkkalainen, A. 2014. Museoammattilaisten ajatuksia asiakaslähtöisistä toimintatavoista. Linnanniemen alueen museoiden ja Merikeskus Vellamon henkilökunnan suhtautuminen asiakkaiden osallistumiseen. Humanistinen ammatikorkeakoulu.

Pöppönen, H. 2015. Suunnitteluprosessi on kasvun paikka. *Ornamon lehti* 4/2015. 11-14.

Rönkkö, M-L. 2009. Jokainen aika luo oman museonsa. Teoksessa *Tulevaisuuden taidemuseo*. Toim. Susanna Pettersson. Helsinki: Kansallisgalleria. *Museologia* 3. Valtion taidemuseo / KEHYS. 2009, 119-150.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Vilka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Sähköiset lähteet

Merikeskus Vellamo. Saatavissa:

<http://merikeskusvellamo.fi/FI/Info/Mikä%20ihmeen%20Vellamo%3F/> [viitattu 4.11.2015]

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoon kaupunki. Sivistystoimi. 2013. Saatavissa: [http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf) [viitattu 4.11.2015]

Suomen luontokeskus Haltia. Saatavissa: <http://www.haltia.com/haltia-suomen-luontokeskus/haltian-tarina/> [viitattu 4.11.2015]

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Merikeskus Vellamon julkisivu. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 3. Kaavio palvelumuotoilun prosessista. Espoon kaupunki. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2013. Saatavissa: [http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf) [viitattu 4.11.2015].

Kuva 4. Palvelumuotoilun prosessin kuvaus opinnäytetyössä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 5. Tutkimusmenetelmäkaavio. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 6. Esimerkki kortin etu- ja takapuolesta sekä kysymyksestä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 7. Tiedonhakutehtävää varten luotujen www-sivujen rakenne. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 8. Vellamon veneessä -tutkimuksen visuaalista ilmettä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 9. Kuvankaappaus valmiilta Internet-sivulta. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 10. Kuvankaappaus Vellamon Internet-sivujen etusivulta. Merikeskus Vellamo. 2015. Saatavissa: <http://www.merikeskusvellamo.fi/Fl/Info/> [viitattu 4.11.2015].

Kuva 11. Lapset piirustustehtävän äärellä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 12. Haltian julkisivu. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 13. Tiedonhakutehtävästä poimittuja lasten kommentteja. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 14. Toimintaa esittävien polaroid-kuvien valintaa. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 15. Toimintapolaroid-tehtävästä valitut toiminnot taulukoituna. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 16. Havainnointia: perhe tutkii ja tekee yhdessä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 17. Yksi yhdestätoista piirretystä ”pallosta” vaihtuvine värivaloineen sekä Joutilaisuuden tila Kymenlaakson museon näyttelystä. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 18. Ryhmäkeskustelun osallistujat kirjaamassa perheidensä retkipäivän kulkua. Ikkonen, T. 2015.

Kuva 19. Käyttäjät osallistavia tehtäviä Haltian Liikutus –näyttelystä. Ikkonen, T. 2015.

## LIITTEET

### Liite 1

#### VELLAMON VENEESSÄ -TUTKIMUKSEN SAATEKIRJE

Hei!

Olen muotoilun opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Teen palvelumuotoiluun suuntautunutta opinnäytetyötä Merikeskus Vellamolle. Työssä tutkin lapsiperheiden vapaa-ajan käyttöä sekä Merikeskus Vellamoon liittyviä mielikuvia ja palvelukokemusta.

Tutkimukseen osallistuvat perheet saavat tutkimuspäivänä ilmaisen sisään pääsyn Merikeskus Vellamoon sekä kahvit ravintola Laakongissa. Lisäksi perheet saavat palkkioksi Merikeskus Vellamon vuosikortin.

Tutkimusmenetelmät ovat nopeita ja kokeilullisia. Perheitä osallistetaan kertomaan odotuksistaan ja kokemuksistaan esimerkiksi valitsemalla kuvia, täydentämällä lauseita ja olemalla havainnoitavana. Tehtävien tekemiseen kuluu aikaa 5-10 minuuttia/tehtävä. Tehtäviä on yhteensä viisi. Tutkimus suoritetaan lokakuun 2015 aikana. Säilytän vastauksia opinnäytetyön arviointiin saakka (joulukuu 2015), jonka jälkeen ne hävitetään tai säilytetään tutkimukseen osallistuvien erillisellä luvalla. Tutkimusmenetelmien tuottamaa materiaalia ei myöskään luovuteta tutkimustyön aikana muuhun käyttöön ilman osallistujien erillistä lupaa.

Tutkimuksen yhteydessä otan valokuvia ja teen muistiinpanoja. Kuvat tulevat osaksi opinnäytetyötäni, mutta siihen ei kuvata kasvoja tai henkilöitä niin, että heidät voitaisiin tunnistaa kuvasta. Tutkimukseen osallistuneiden nimiä ja yhteystietoja ei julkaista opinnäytetyössä eikä niitä luovuteta muuhun käyttöön. Tutkimusmenetelmien tuottama tieto esitetään opinnäytteessä anonymisti. Valmistuttuaan opinnäytetyö löytyy julkisesta Theseus -tietokannasta.

Tutkimusavustanne kiittäen

**Tiina Ikkonen**

tiina.ikkonen@student.kyamk.fi

Puh. 044 376 8580

---

Osallistumme tutkimukseen

(perheenjäsenten allekirjoitukset ja nimenselvennökset)

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Paikka ja aika

\_\_\_\_\_

Perheen yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti

\_\_\_\_\_

# VIERAILUKOHDEKORTIT



Mikä on ollut mieluisin vapaa-ajanviettokohde, jossa olette perheen kanssa vierailleet? Miksi?

## LAUSEENTÄYDENNYSLOMAKE

### Vellamon veneessä

Opinnäytetyö / Muotoilu  
Tiina Ikkonen  
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

TUTKIMUS 3 // LAUSEENTÄYDENNYS

Tämän tehtävän tarkoitus on saada spontaania tietoa lapsiperheiden ajatuksista ja mielikuvista Merikeskus Vellamosta.

Täydentäkää lauseet spontaanisti, tämän hetkisten ajatustenne mukaan. Älkää miettikö vastauksia liian kauan. Tehtävään ei ole väärä vastauksia.

Päätimme lähteä tänään Vellamoon, koska \_\_\_\_\_.

Vierailemme Vellamossa \_\_\_\_\_ kertaa perheen kesken.

Merikeskus Vellamossa meitä kiinnostaa erityisesti \_\_\_\_\_.

Odotamme vierailua \_\_\_\_\_.

Merikeskus Vellamo on mielestämme \_\_\_\_\_ (millainen) vierailukohde lapsiperheille.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!





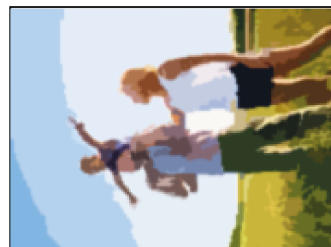
# TOIMINTAPOLAROIDIT



*Historian tutkiminen*



*Lauvalongaus*



*Yhdessä oleminen*



*Pelaaminen*



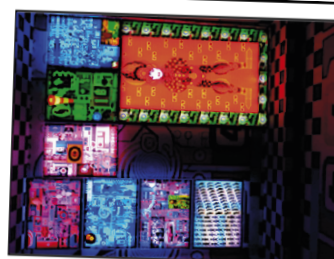
*Estiäksen seuraaminen*



*Leikkiminen*



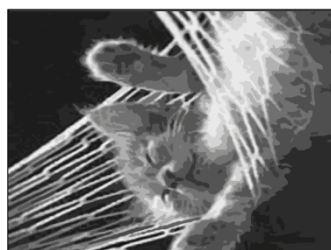
*Näyttelyssä vierailminen*



*Kulttuurista nauttiminen*



*Oppiminen / opiskelminen*



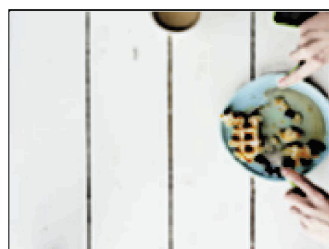
*Rentoutuminen*



*Lukeminen*



*Tunnetun vierailminen*



*Syöminen*

## ROOLILEIKKITEHTÄVÄN TARINAT

1. Perhe/porukka (2 aikuista, 3 lasta) tulee autolla parkkipaikalle. Pienin lapsista on rattaissa, mies ja kaksi lasta (7-9-vuotiaat) kulkee portaat ylös. Nainen ja rattaat + lapsi tulee hissillä. Lapset hihkuvat portaissa. Porukka suuntaa tiskille ympärilleen katsoen. Aikuiset kaivavat kuvettaan, henkilökunta tervehtii kaikkia ja lapset katoavat tinttamareskin taakse ja nauravat. Henkilökunta neuvoo perhettä, mistä löytyy vessat ja hissi. Suunnistamisessa tarvitsee apua. Perhe lähtee liput saatuaan näyttelyihin. Siellä kestopuosikki on pelastussimulaattori, jossa vietetään aikaa. Henkilökunta on myös neuvonut, missä on suuri pallo. Hissi on hankala löytää, ja tekemistä voisi olla enemmänkin. Perhe on innokas, käyvät välillä syömässä ja menevät jatkamaan. Ovat tulleet pääkaupunkiseudulta ja selanneet nettisivuja jo etukäteen.

2. Päätimme lähteä Vellamoon lauantaina vieraillessamme mummin luona Kotkassa. Miina on 6-vuotias ja Matias pian 8 vuotta. Kävelimme syksyisessä säässä läpi kaupungin vanhaan satamaan. Matka tuntui jo pitkältä, mutta rannassa olikin lapsille kiinnostavia isoja esineitä katsottavaksi.

Iso aula vähän pelotti lapsia, kunnes näkivät ison ikkunan ja sieltä aukeutuvan näkymän halliin, jossa oli veneitä ja lentokoneita. Meitä palveli mukava naishenkilö, joka antoi vinkkejä näyttelystä, missä kannattaa kiertää lapsiperheen kanssa.

Aloitimme alhaalta venehallista, missä aikaa kuluikin melkoisesti. Istahdin itse säkkituoliin ja päästin mieheni tutustumaan näyttelyihin. Itselleni olikin tärkeämpää saada lapsille puuhasteltavaa, joten järjestely sopi minulle hyvin. Lapset juoksivat ympäri hallia, pelastivat simulaattorissa miehen useaan otteeseen ja olivat hydrokopterissa molemmat yhdessä.

Myöhemmin tajusimme, että ison veneen takana oli vielä näyttelyitä ja sielläkin oli lapsille puuhasteltavaa. Näin myös omia, vanhoja lapsuudenaikaisia leluja. Hauska juttu. Soitin mieheni paikalle ja menimme syömään.

Salaattipöytä oli houkuttava ja pääruokakin maistui iloksemme lapsille. Ruoka oli hankala viedä pöytään, mutta kassaneiti huomasi pähkäilymme ja antoikin meille tarjottimen. Samalla hän antoi meille vähän ohjeita mistä mitään löytyy. Siitä oli apua, koska en ollut varma, mitä lounaaseen sisältyi. Oli aika hiljaista, mutta se ei meitä haitannut. Lasten show ei häirinnyt niin suurta joukkoa muita ihmisiä. Lounaan jälkeen olimme melko väsyneitä. Kävin itse vielä nopeasti näyttelyt läpi, mutten jaksanut enää keskittyä. Lapset esittelivät miehelleni lapsille suunnatut paikat. Lähtiessämme kävimme vielä museokaupassa ja lapset saivat uitettavat veneet matkaansa. Totesimme kaikki, että tänne täytyy tulla uudelleen. Ehkäpä jo syyslomalla.

3. Perhe, jossa on 2-vuotias poika nimeltä Eemeli, saapuu autolla Vel-lamoon. Sisään tultaessa, korkeat portaat aiheuttavat ihmetystä niin aikuisissa kuin pienissä lapsessakin. Lopulta ylös pääseminen tuntuu kannattavammalta tehdä hissillä, joka löytyykin käytävän päästä.

Hämmästyminen jatkuu suuressa aulassa ja Eemeli juokseekin heti suuren ikkunan eteen ihmettelemään kauempana näkyviä lentokoneita. Asiakaspalvelija tervehtii iloisesti vanhempia ja lippujen myynnin jälkeen jakaa jokaiselle omat pääsylipputarrat. Eemelille on tärkeää laittaa tarra rintapieleen samalla lailla kuin vanhemmillakin on. Asiakaspalvelija kertoo perheelle mistä löytyy näyttelyt, wc-tilat ja ravintola sekä muistuttaa lainattavissa olevista lastenrattaista.

Eemeli juoksee jo innoissaan näyttelytilan ovelle, joka avautuu itsestään, VAU. Vanhemmat olivat hieman hitaampia ja ehtivät jo säikähtää miten oven kanssa käy. Asiakaspalvelija muistuttaakin kaikkien ovien avautuvan liikkeestä, joten niiden kanssa kannattaa olla varuillaan.

Näyttelyistä löytyy paljon mielenkiintoista katsottavaa ja kuunneltavaa koko perheelle. Merimuseon näyttelyssä pienen kanssa on hauskaa etsiä seuraavia tassunjälkiä ja odottaa, mitä niiden luona pääsee kokeilemaan. Isän ja pojan kurkkiessa hyllyn sisälle, pimeässä nurkkauksessa, äiti ihastelee vanhoja, oikeasta hylystä nostettuja, posliiniastioita.

Aika kuluu erittäin nopeasti mielenkiintoisessa ympäristössä ja pian on aika mennä syömään. Laakongin noutopöydästä löytyy sopivaa ruokaa myös perheen pienimmäiselle. Eemeli menee syöttötuoliin odottamaan, kun vanhemmat hakevat ruokaa linjastosta ja ravintolan asiakaspalvelija tuo tilannetta helpottaakseen molemmille omat tarjottimet. Niitä jo ehdittiinkin vähän etsiä.

Ruokailun jälkeen on vielä hetki aikaa palata näyttelyihin, mutta aika pian sieltä tullaan jälleen takaisin aulaan, kun ilmenee tarve viedä Eemeli vaipan vaihtoon. Tämän jälkeen perhe päättää kiertää nopeasti museokaupan kautta, josta Eemelille ostetaan muistoksi pieni pehmolelu. Todetaan, että täältä voisi hyvinkin tulla myöhemmin ostamaan lahjoja.

Kotiin lähtiessä, vanhemmat toteavat viisaimmaksi käyttää jälleen hissiä, vaikka Eemeli yrittääkin juosta portaisiin. Vielä parkkipaikalla todetaan, että täytyy tulla uudestaan, kun jäi niin paljon näkemättä.

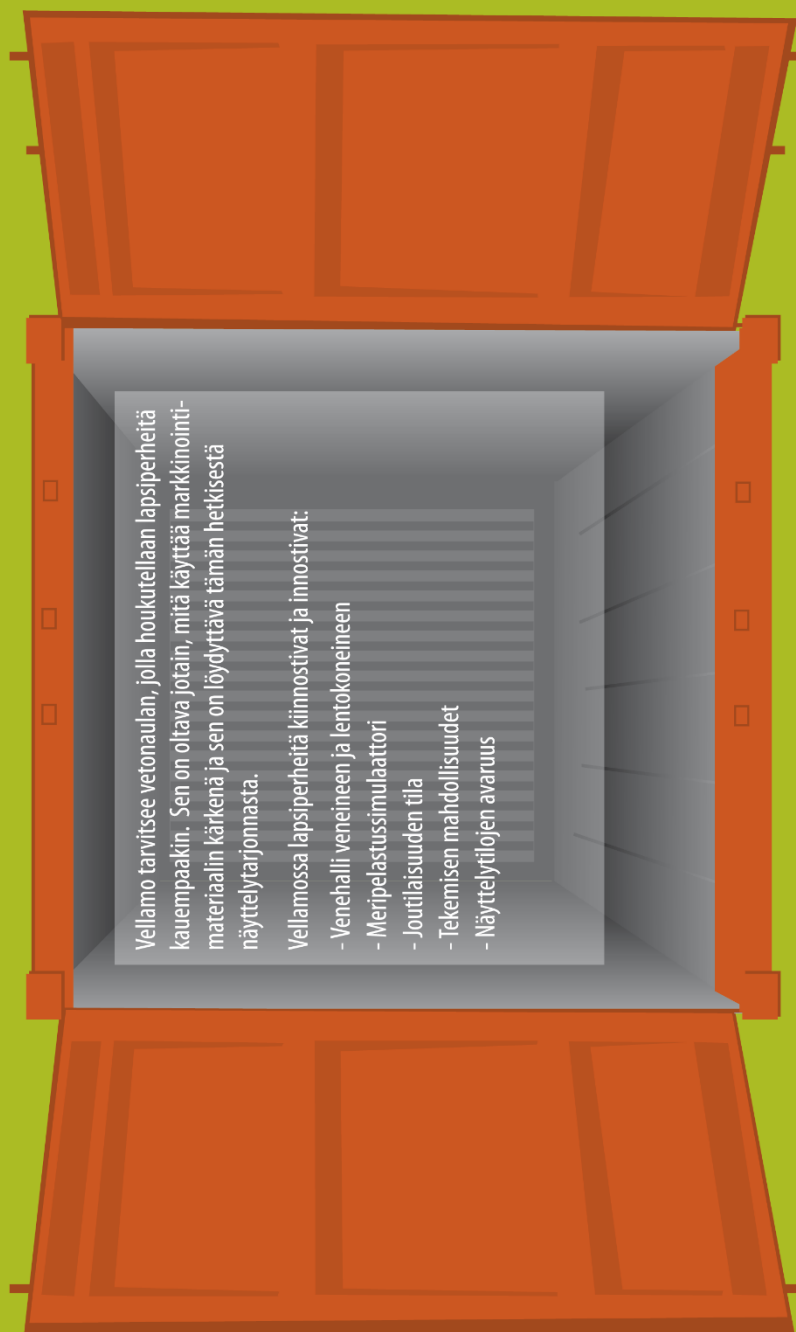
# Idearahti

6 ehdotusta Merikeskus Vellamon palvelun  
kehittämiseksi lapsiperheiden näkökulmasta



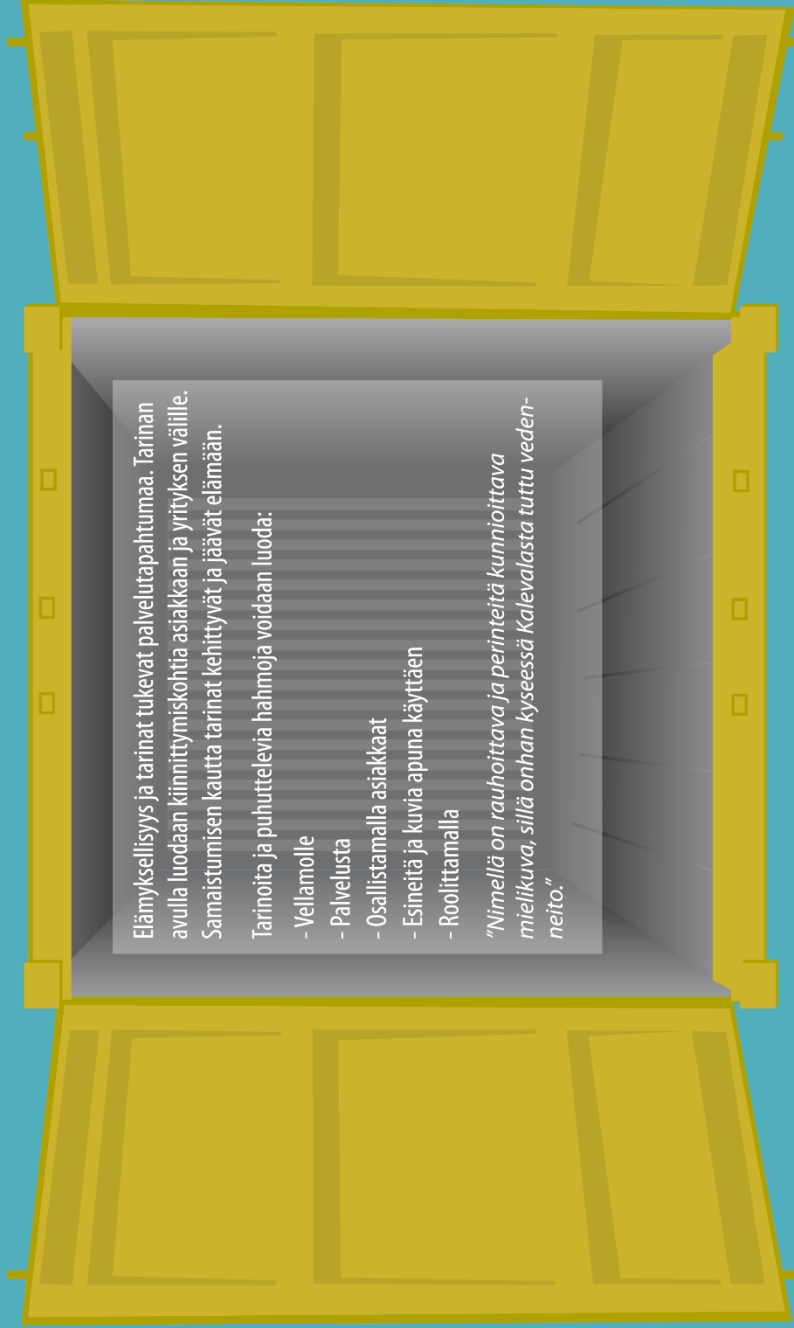
Tiina Ikkonen 2015

# Vetonaula



Tiina Ikkonen 2015

# Vellamon tarina ja hahmo



Elämyksellisyys ja tarinat tukevat palvelutapahtumaa. Tarinan avulla luodaan kiinnostavampia asiakkaita ja yrityksen välille. Samaistumisen kautta tarinat kehittyvät ja jäävät elämään.

Tarinoita ja puhuttelevia hahmoja voidaan luoda:

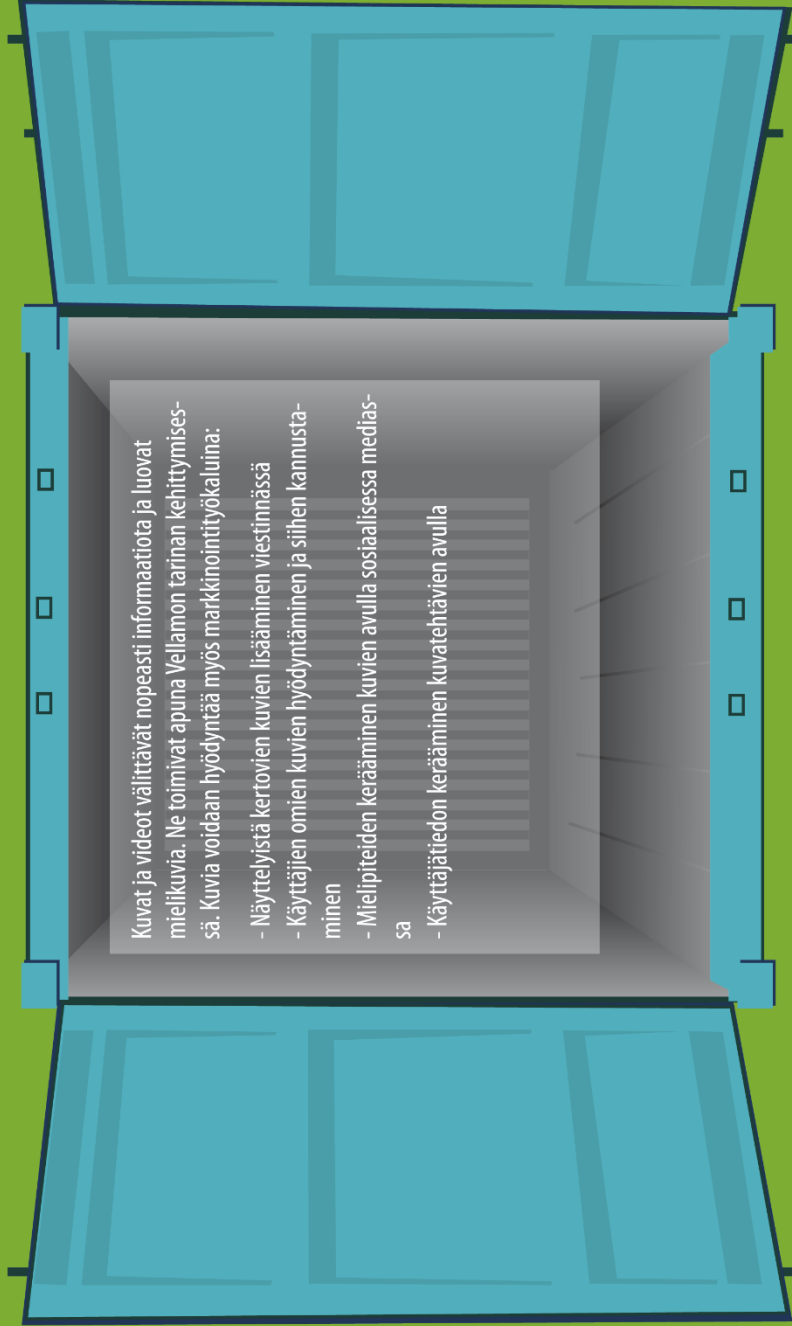
- Vellamolle
- Palvelusta
- Osallistamalla asiakkaat
- Esineitä ja kuvia apuna käyttäen
- Roolittamalla

*"Nimellä on rauhoittava ja perinteitä kunnioittava mielikuva, sillä onhan kyseessä Kalevalasta tuttu veden-neito."*



Tiina Ikkonen 2015

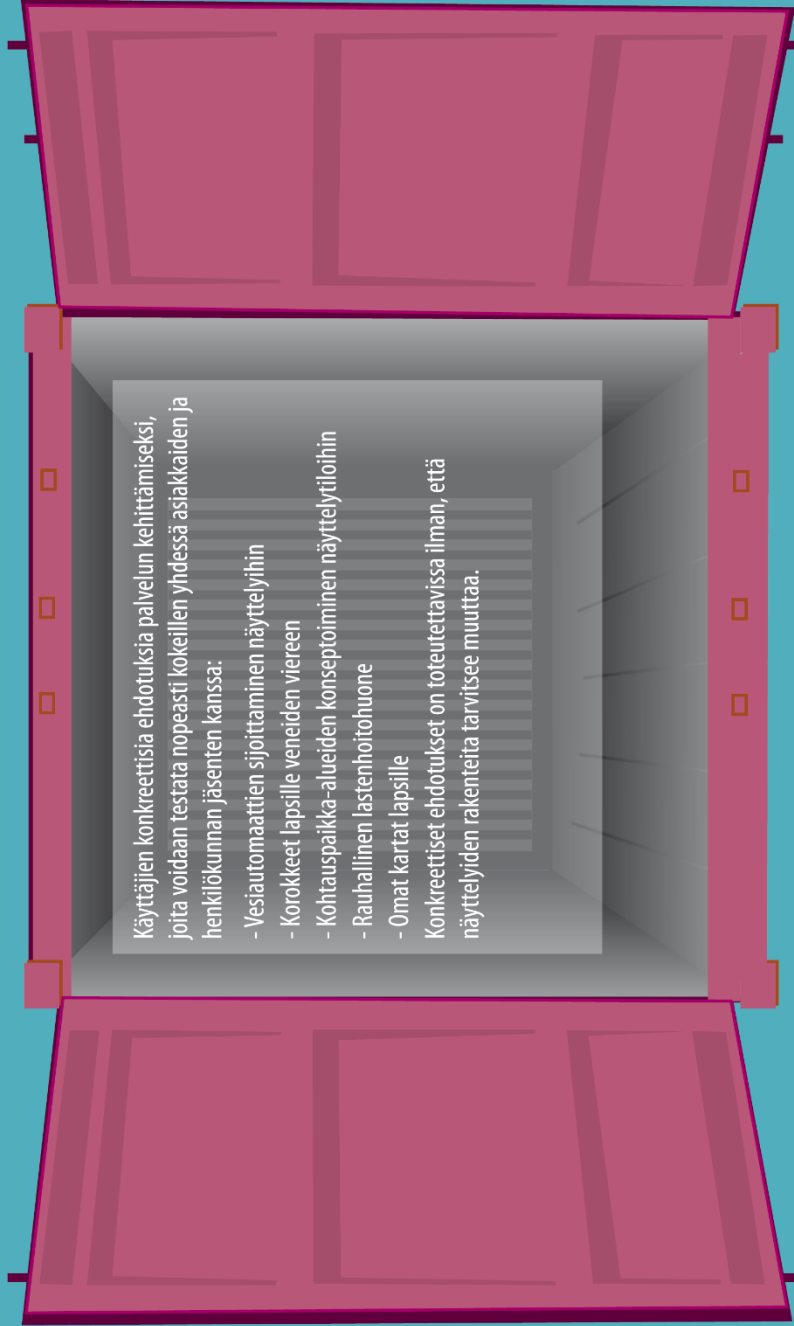
# Kuvat ja videot



Kuvat ja videot välittävät nopeasti informaatiota ja luovat mielikuvia. Ne toimivat apuna Vellamon tarinan kehittymisessä. Kuvia voidaan hyödyntää myös markkinointityökaluna:

- Näyttelyistä kertovien kuvien lisääminen viestinnässä
- Käyttäjien omien kuvien hyödyntäminen ja siihen kannustaminen
- Mielipiteiden kerääminen kuvien avulla sosiaalisessa mediasa
- Käyttäjätiedon kerääminen kuvatehtävien avulla

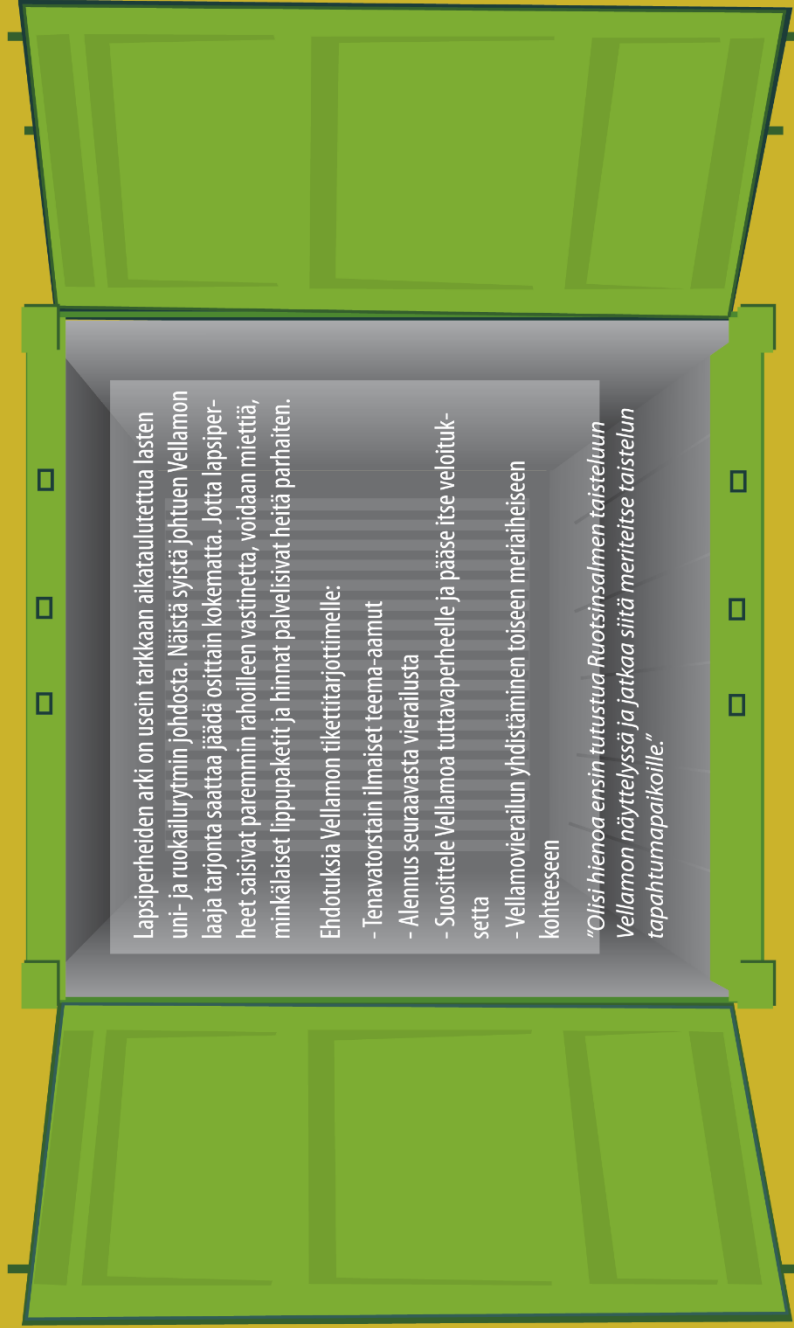
# Ideatestaus



Tiina Ikkonen 2015

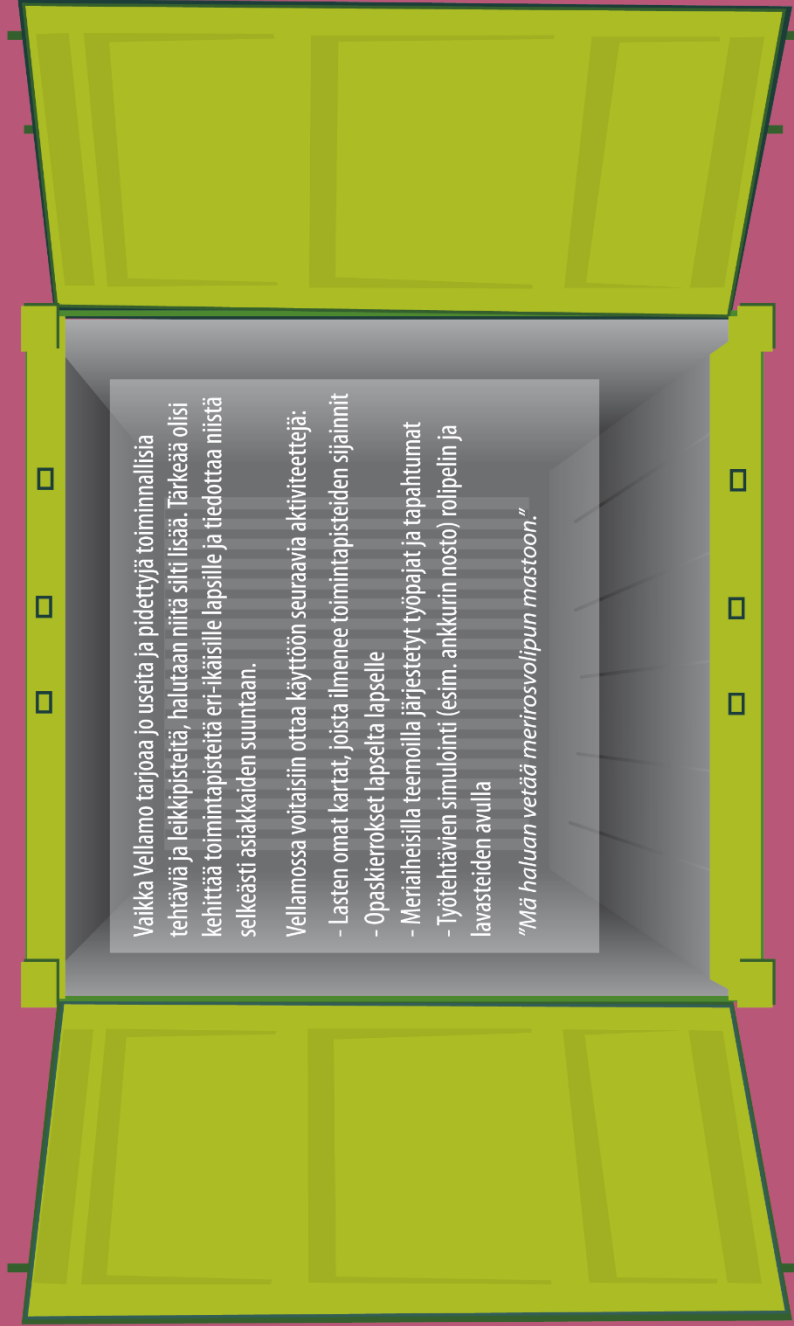


# Lippu- ja elämyspaketit



Tiina Ikkonen 2015

# Toimintapisteet



Vaikka Vellamo tarjoaa jo useita ja pidettyjä toiminnallisia tehtäviä ja leikkipisteitä, halutaan niitä silti lisää. Tärkeää olisi kehittää toimintapisteitä eri-ikäisille lapsille ja tiedottaa niistä selkeästi asiakkaiden suuntaan.

Vellamossa voitaisiin ottaa käyttöön seuraavia aktiviteetteja:

- Lasten omat kartat, joista ilmenee toimintapisteiden sijainnit
- Opaskierrokset lapselta lapselle
- Meriaiheisilla teemoilla järjestetyt työpajat ja tapahtumat
- Työtehtävien simulointi (esim. ankkurin nosto) rolipelin ja lavasteiden avulla

*"Mä haluan vetää merirosvolipun mastoon."*



Tiina Ikkonen 2015

